



СПЕЦИАЛЬНЫЙ ВЫПУСК. ПРИ ПОДДЕРЖКЕ КОМИТЕТА ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ, ПРОМЫШЛЕННОЙ ПОЛИТИКИ И ТОРГОВЛИ

**ГЛАВНАЯ НОВОСТЬ**

Комитетом экономического развития, промышленной политики и торговли разработана схема взаимодействия всех организаций хлебного конвейера, реализация которой будет способствовать тому, что розничные цены на два сорта хлебобулочных изделий (хлеб «Ржаной» и батон «Нарезной» из муки 1 сорта) в ближайшее время не возрастут. Ресурсным обеспечением по-прежнему будет являться зерно регионального продовольственного фонда Санкт-Петербурга.

**Цены на социальные сорта хлеба в ближайшее время будут стабильными**

Эти продукты по стабильным ценам петербуржцы по-прежнему могут покупать в торговых сетях «Дикси», «Пятерочка», «Лента», «О'Кей», «Находка», «Патэрсон», «Перекресток», «Карусель» и магазинах ОАО «Центральные булочные».

Напомним, что «Хлебное соглашение» было подписано в разгар остро зернового кризиса в августе 2007 года Комитетом экономического развития, промышленной политики и торговли, подведомственным ему Санкт-Петербургским государственному унитарному предприятию «Продовольственный фонд», хлебозаводами, мельничными комбинатами и торговыми организациями города с целью социальной защиты малоимущих петербуржцев. Документ предусматривал замораживание цен на социально-значимые сорта хлебобулочных изделий. На время действия Соглашения торговая наценка на них устанавливалась в пределах 10%. Срок его действия неоднократно продлевался. Последний раз — до 30 сентября.

Комментируя начало нового этапа борьбы с ростом цен на хлебобулочные изделия, член правительства Санкт-Петербурга, **председатель Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли Алексей Сергеев** в качестве главного итога более чем годового срока действия Соглашения, отметил его важную роль в стабилизации цен на хлебобулочные изделия в городе. «Горожане, особенно люди с невысоким достатком все эти месяцы реально чувствовали результаты работы правительства города и социальной ответственности бизнеса. Уверен, принимаемые нами меры помогут сохранить для горожан цены на социально значимые сорта хлебобулочных изделий до конца года» — сказал Алексей Сергеев.



Алексей Сергеев

Кирилл ОРЛОВ

**Город встал на защиту прав потребителей**

С 1 декабря 2008 года в Санкт-Петербурге стартовала беспрецедентная городская программа по защите прав потребителей. Программа реализуется силами общественных организаций по защите прав потребителей при поддержке Администрации Санкт-Петербурга на основании постановления Правительства Санкт-Петербурга №1586 от 11.12.2007 г., которым предусмотрен План мероприятий по развитию потребительского рынка Санкт-Петербурга на 2008–2011 годы.



Городская программа по защите прав потребителей рассчитана на несколько лет — до 2011 г. Уже с 1 декабря в городе развернут свою работу несколько информационно-консультационных пунктов по оказанию бесплатной юридической помощи малообеспеченным гражданам, включая помощь в составлении претензий, исковых заявлений в суд, разрешение споров в досудебном порядке.

Планируется, что только до конца текущего года будет подано в суды не менее 30 исков в пользу малообеспеченных потребителей, в т. ч. несколько исков в защиту неопределенного круга потребителей; проведено не менее 5000 устных консультаций по телефонам горячих линии и не менее 2000 очных приемов граждан. Кроме того, запланировано четыре бесплатных семинара и День открытых дверей для потребителей.

По словам **Ноны Лебедевой**, председателя Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Северо-Запад», принимающей участие в реализации программы, звонков и очных приемов может оказаться гораздо больше, чем предполагалось ранее. Причин здесь может быть две: предновогодняя покупательская активность, поднимающая продажи в декабре в среднем на 20-50%, и экономический кризис, следствием которого неизбежно становится снижение качества товаров и услуг. «Таким образом, в декабре количество жалоб потребителей может значительно возрасти по сравнению с осенним периодом», — считает Нона Лебедева.

В рамках программы будут работать телефоны горячей линии для оказания бесплатной правовой помощи потребителям: Любой потребитель, позвонив по этим телефонам, сможет получить подробные ответы опытных специалистов на вопросы о том, как защитить свои права. Телефоны горячей линии будут работать ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 10 до 18 часов.

Кроме того, в городе будет развернута работа четырех информационно-консультационных пунктов по оказанию бесплатной правовой помощи потребителям. Они также будут работать ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 10 до 18 часов.

13 декабря, в субботу, пройдет День открытых дверей для горожан по вопросам защиты прав потребителей. С 10.00 до 18.00 юристы общественных организаций потребителей, входящих в МАООП «Северо-Запад», будут бесплатно консультировать горожан.

Одной из задач программы является создание системы правовой помощи малообеспеченным гражданам, включающей досудебное разрешение споров в области защиты прав потребителей, а также ведение дел в судах общей юрисдикции в интересах потребителя в защиту нарушенных прав, в том числе в защиту неопределенного круга лиц.

Программой предусмотрены мероприятия в области просвещения потребителей. В частности, предусмотрен выпуск тематических брошюр для потребителей в серии «Библиотечка потребителя». Первая такая брошюра «Справочник потребителя 2009» выйдет уже в этом году. В нем будут изложены 8 прав потребителя, механизмы их защиты, куда обращаться и как действовать в условиях кризиса. Также программой предусмотрен выпуск бесплатной газеты для потребителей тиражом 50 000 экз. До конца этого года планируется издать три номера, первый из которых вы уже держите в руках.

Городской программой предусмотрено также проведение бесплатных семинаров по вопросам защиты прав потребителей. Уже в декабре 2008 г. МАООП «Северо-Запад» проведет следующие семинары:

**1. Семинар «Защита прав потребителей в сфере торговли и оказания услуг».** Дата проведения: **6 декабря 2008 г.** (суббота), с 12.00 до 17.00, ул. Бассейная, д. 17, помещение Детской библиотеки № 7; тел. для справок **251-72-22**.

**2. Семинар «Защита прав потребителей товаров и услуг. Новое в законодательстве».** Семинар проходит при содействии муниципального округа № 8. Дата и место проведения: **12 декабря 2008 г.** с 15.00 до 18.00; 5-я линия В.О., 46, помещение Клуба моряков-подводников; тел. для справок **251-72-22**.

**3. Семинар «Защита прав потребителей товаров и услуг. Досудебное разрешение споров».** Семинар проходит при содействии муниципального округа «Автово». Дата и место проведения: **14 декабря 2008 г.** с 12.00 до 18.00, ул. Краснопутиловская, д. 26, Библиотека № 2 Кировского района, тел. для справок **251-72-22**.

**4. Семинар «Защита прав потребителей услуг ЖКХ»** (место проведения, дату и время можно уточнить по тел. **937-05-70**).

Информация о ходе реализации программы будет отражаться в специализированном разделе для потребителей на интернет-портале Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли.

Кирилл ОРЛОВ

**МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ «СЕВЕРО-ЗАПАД» ПРЕДСТАВЛЯЕТ**



Телефоны «Горячей линии» для оказания бесплатной правовой помощи потребителям Санкт-Петербурга:

**251-72-22 315-48-93**  
**315-74-97 320-83-88**  
**327-80-10 400-22-20**  
**400-22-23 716-96-31**

Адреса и телефоны информационно-консультационных пунктов для приема потребителей:

- 191124, Санкт-Петербург, Суворовский пр., д. 65, пом. 2; тел. **327-80-10**
- 191025, Санкт-Петербург, Невский пр., д. 78; тел. **400-22-23**
- 198056, Санкт-Петербург, пр. Маршала Говорова, д. 29, пом. 251; тел. **320-83-88**
- 190000, Санкт-Петербург, Черноморский пр., д. 4, пом. 102; тел. **315-74-97**

**МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ «СЕВЕРО-ЗАПАД» ПРИГЛАШАЕТ**

**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА 13 ДЕКАБРЯ 2008 Г.**

**НА ДЕНЬ ОТКРЫТЫХ ДВЕРЕЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С 10.00 ДО 18.00 ПО АДРЕСАМ:**

- Суворовский пр., д. 65, 1 этаж, офис 2, тел. 327-80-10;
- Суворовский пр., д. 65, 3 эт., комната 40, тел. 274-14-33;
- Невский пр., д. 78, тел. 400-22-23;
- пл. Карла Фаберже, д. 8, 8 этаж, офис 829, здание «Русские самоцветы», тел. 716-96-31;
- пер. Лодыгина, д. 1/28, пом. 74, тел. 251-72-22;
- Малодетское сельский пр., д. 8, тел. 315-48-93;
- ул. Софьи Ковалевской, д. 3, корп. 1, тел. 533-35-46;
- ул. Маршала Говорова, д. 29, пом. 251, тел. 320-83-88;
- г. Кронштадт, ул. Петровская, д. 10, корп. 3, тел. 274-12-36.

## Межрегиональная ассоциация общественных объединений потребителей «Северо-Запад»

**В марте 2006 г. в Санкт-Петербурге была создана Межрегиональная ассоциация общественных объединений потребителей «Северо-Запад». Инициаторами ее создания стали СПб ООП «Общественный контроль», СПб ООП «Диалог», Общество потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области и СПРОО «Региональный центр по соблюдению прав потребителей». За два года своего существования МАООП «Северо-Запад» стала полноправным и авторитетным участником потребительского рынка Санкт-Петербурга, к мнению которого прислушиваются не только рядовые потребители и предприниматели, но и органы государственной власти. Сегодня мы знакомим вас, уважаемые читатели, с наиболее активными участниками МАООП «Северо-Запад», которым доверена реализация самых ответственных мероприятий городской программы по защите прав потребителей.**

### СПБ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ «ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ»

СПб общественная организация потребителей «Общественный контроль» была создана 8 сентября 2005 г.

Основная сфера деятельности — информационно-просветительская: проведение мониторинга безопасности и качества потребительских товаров и доведение полученных данных до потребителей через средства массовой информации.

С 10.09.2005 г. по 01.12.2008 г. организацией согласно ст. 45 Закона «О защите прав потребителей» было проведено не менее 70 независимых экспертиз качества и безопасности потребительских товаров повышенного спроса.

Результаты независимых экспертиз регулярно доводятся до сведения Управления федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. С.-Петербургу. Так, например, по результатам экспертиз салатов рыбных развесных и в промышленной упаковке, проведенной СПб ООП «Общественный контроль» в 2006 г., по отношению к крупным розничным операторам («Лента», «О'Кей», «Сезон» и др.) Управлением Роспотребнадзора в г. СПб были применены штрафы в размере 48 тыс. рублей, в 2005 г. изъята из гипермаркета «Мега-март» партия автостеклоочистителей «Арктика», содержащих запрещенный метиловый спирт.

В 2005 г. СПб ООП «Общественный контроль» стала инициатором объединения общественных организаций потребителей Санкт-Петербурга в одну ассоциацию. Это предложение получило поддержку, и в марте 2006 г. в городе на Неве была зарегистрирована Межрегиональная ассоциация общественных объединений потребителей «Северо-Запад», одним из учредителей которой стала СПб ООП «Общественный контроль».

С 2005 г. СПб ООП «Общественный контроль» активно сотрудничает с аналитическим обзорением потребительского рынка — газетой «Петербургское качество», регулярно освещающей в ней результаты мониторинга безопасности и качества потребительских товаров.

В 2006 г. по итогам первого Всероссийского конкурса на лучшее освещение в СМИ РФ темы защиты прав потребителей газета «Петербургское качество» была названа лучшим печатным изданием в России.

В 2006 г. между СПб ООП «Общественный контроль» и Управлением Роспотребнадзора по Ленинградской области было подписано соглашение о сотрудничестве и взаимодействии, которое успешно реализуется.

Также в течение 2005–2008 гг. СПб ООП «Общественный контроль» оказывала устные консультации потребителям С.-Петербурга, в ходе которых потребителям разъяснялись их права, давались практические рекомендации по урегулированию конфликтов в досудебном порядке в пользу потребителей.

В 2007 г. СПб ООП «Общественный контроль» успешно реализовала грант Комитета по молодежной политике и взаимодействию с общественными организациями правительства Санкт-Петербурга по направлению «Защита прав потребителей в Санкт-Петербурге».

В 2008 г. в рамках городской программы по защите прав потребителей СПб ООП «Общественный контроль» создал два информационно-консультационных пункта по адресам:

- пр. Маршала Говорова, д. 29, пом. 251, тел. 320-83-88 и
- пер. Лодыгина, д. 1/28, пом. 74, тел. 251-72-22,
- а также две горячие линии **320-83-88** и **251-72-22** для оказания бесплатной помощи потребителям Санкт-Петербурга.

**Всеволод ВИШНЕВЕЦКИЙ,**  
председатель СПб ООП  
«Общественный контроль»



### СПБ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ «ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ»

Санкт-Петербургская Региональная общественная организация «Региональный центр по соблюдению прав потребителей» зарегистрирована Главным управлением Минюста юстиции РФ по Санкт-Петербургу и Ленинградской области 21 июня 2002 г. (Свидетельство № 6005-ЮР).

Материальная и техническая база организации соответствует всем необходимым требованиям: современная оргтехника, шесть телефонных и две интернет-линии, постоянно обновляемые юридические и правовые программы, Кодекс, Гарант, Консультант Плюс и пр. Консультанты и юристы располагают отдельными кабинетами, все сотрудники организации прошли специальную подготовку и освидетельствованы комиссией Союза потребителей России. Организовано тесное взаимодействие с Центром независимой потребительской экспертизы и Научно-техническим центром сертификации и экспертизы.

В 2006 г. Региональный центр вошел в состав Межрегиональной Ассоциации общественных объединений потребителей «Северо-Запад». Региональный центр неоднократно принимал участие в совместных мероприятиях в сфере защиты прав потребителей, проводимых органами исполнительной и законодательной власти, активно сотрудничал с общественной приемной кандидата в Президенты РФ **Д. А. Медведева**, в настоящее время участвует в работе общественной приемной лидера партии «Единая Россия», председателя Правительства РФ **В. В. Путина**.

В 2006 г. Региональный Центр по соблюдению прав потребителей был награжден почетной грамотой МАООП «Северо-Запад» за активное участие в акции, проводимой совместно с Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу, по контролю за своевременным вывозом бытовых отходов с территорий жилых кварталов города.

Руководитель Регионального центра **А. В. Баринов** с 2007 г. является членом экспертной рабочей группы по исполнению в Санкт-Петербурге проекта «Сеть правовой защиты потребителей», который реализуется Союзом потребителей РФ совместно с ВПП «Единая Россия».

Региональным Центром по соблюдению прав потребителей совместно с НТЦ «СЕРТЕК» проводятся обучающие семинары по вопросам применения законодательства в сфере защиты прав потребителей, торговли и бытовых услуг, где участников снабжают полным пакетом необходимых информационно-справочных и нормативно-правовых материалов. На данный момент около 500 организаций и частных предпринимателей стали постоянными пользователями консультационных и информационных услуг по вопросам прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров, а также сертификации, независимой экспертизе и контролю качества реализуемых предприятиями товаров и услуг.

СПРОО «Региональный центр по соблюдению прав потребителей» осуществляет БЕСПЛАТНЫЕ консультации граждан по вопросам защиты прав потребителей по телефонам: **315-74-97** и **315-48-93**.

Прием граждан проводится по адресам:

- Санкт-Петербург, пер. Черноморский, д. 4, пом. 101-102 и
- ул. Новорыбинская, д. 19/21, пом. 323 ежедневно с 10.00 до 18.00, выходные: суббота и воскресенье.

**Андрей БАРИНОВ,**  
вице-президент СПРОО «Региональный  
Центр по соблюдению прав потребителей»



### ОБЩЕСТВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА И ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Общество потребителей СПб и ЛО — приемник Ленинградского клуба потребителей, который был учрежден 20 сентября 1988 г. по инициативе межпрофессионального клуба «Перестройка», стало первой общественной организацией по защите прав потребителей.

На сегодняшний день отмечены типичные нарушения прав потребителей на потребительском рынке.

Так как основной оборот торговли осуществляется через сетевые супермаркеты, большое количество претензий связано с их работой. Например:

- недобросовестные продукты;
- выдача кассового чека с указанием товаров, которые покупатель не приобрел. Сумма взимается по чеку в расчете на то, что покупатель не проверит его у кассы;
- незаконный обыск покупателей на кассе по подозрению в краже товара;
- незаконное взимание с покупателя стоимости товара, который был поврежден либо разбит неумышленно из-за неудобного размещения его на полке или тесноты в торговом зале;
- отказ в компенсации ущерба при пропаже вещей из ячеек камеры хранения.

Другая серьезная проблема — недобросовестные фирмы по трудоустройству граждан, сдаче жилья в аренду, оформлению виз и загранпаспортов, регистрации граждан на территории СПб с разрешением на работу, которые фактически не оказывают рекламируемые услуги, а собирают с граждан денежные средства (от 5 до 50 тыс. руб.).

Названия юридических лиц таких фирм все время меняются, поэтому целесообразно обращаться в суды, т. к. формальное решение будет вынесено, а взыскать возмещение потраченных денег невозможно. Эту проблему можно решить только с помощью вмешательства правоохранительных органов.

Следующая проблема потребительского рынка — дистанционные продажи биодобавок и медицинской техники. Использование товаров, с описанием которых в момент покупки невозможно ознакомиться, способствует причинению вреда здоровью потребителя. К сожалению, в данном случае ст. 26 прим. 1 невозможно воспользоваться, поскольку с продавцом имеется односторонняя связь (как правило, по телефону, где находится только диспетчер). Общество потребителей выступило с инициативой внести поправки в Закон «О защите прав потребителей» о запрете продажи биодобавок и медицинской техники дистанционным способом, поскольку страдают, в основном, пожилые люди, часто малоимущие.

Появились жалобы на исчезновение денег с банковского счета при использовании пластиковых карт.

Большое количество жалоб потребителей поступает на автосалоны «Автомир». Торговая организация, действуя обманным путем, навязывает потребителю дополнительное оборудование на значительную сумму (50–170 тыс. руб.).

Ежегодно в Общество обращаются более 15 тысяч граждан. Короткую консультацию всегда можно получить по телефону горячей линии: **400-22-20, 400-22-23, 400-22-21**.

Сфера деятельности Общества — защита прав потребителей при приобретении товаров, услуг (в т.ч. бытовых, ЖКХ, медицинских, связи, строительных, транспортных и др.).

Экспертный центр Общества проводит экспертизы товаров (одежда, обувь, мебель, компьютерная техника и др.).

**Галина КОЗЛОВСКАЯ,**  
председатель Общества потребителей  
Санкт-Петербурга и Ленинградской области



### СПБ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ «ДИАЛОГ»

СПб ООП «Диалог» была создана в 2003 году специалистами, обладающими большим опытом работы в сфере потребительского рынка.

Основным видом деятельности является защита прав и законных интересов потребителей, в соответствии со статьей 45 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». С момента создания Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Северо-Запад» (март 2006 г.) «Диалог» является активным ее членом.

Для всех жителей Санкт-Петербурга работают информационно-консультационные пункты, находящиеся по адресам:

- Суворовский пр., д. 65, 1-й этаж, офис 2, тел. **327-80-10**,
- г. Кронштадт, ул. Петровская д. 10, корп. 3, тел. **435-34-60**

С 1 декабря начинает прием граждан подразделение СПб ООП «Диалог» — Общество по защите прав потребителей Красногвардейского района по адресу:

- пл. Карла Фаберже, д. 8, офис 829
- Ежедневно по телефону горячей линии **716-96-31** все желающие могут получить бесплатную юридическую помощь.

С конца 2006 года «Диалог» при поддержке Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области активно проводит работу по созданию сети своих представительств в Ленинградской области. В настоящее время работают четыре офиса: в Сосновом Бору, Ломоносове, Выборге и Тихвине. СПб ООП «Диалог» принимает активное участие в работе Координационного Совета при Правительстве Ленинградской области и Консультативного Совета при Управлении Роспотребнадзора в г. Санкт-Петербурге.

Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Диалог» стала лауреатом конкурса грантов, проводимого Независимой организацией «В поддержку гражданского общества» в соответствии с Распоряжением Президента Российской Федерации № 367-рп от 30.06.2007 года. Проект «Практическая реализация эффективных форм и методов общественной защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге и Ленинградской области» был успешно реализован в 2007–2008 гг.

Один из разделов проекта — создание информационного портала для потребителей **www.galoba.ru**, целью которого является удовлетворение потребностей горожан в получении достоверной информации о состоянии потребительского рынка, оказание информационной поддержки и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей.

На сайте, на котором размещена вся информация о существующем законодательстве РФ по защите прав потребителей, потребитель сам может найти ответы на интересующие его вопросы, а также адреса и телефоны всех государственных и общественных организаций, куда потребитель может обратиться и получить квалифицированную консультацию.

В 2008 г. СПб ООП «Диалог» реализовала грант Комитета по молодежной политике и взаимодействию с общественными организациями администрации Санкт-Петербурга под названием «Совершенствование защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге, ее социально-экономическая значимость».

В результате мониторинга безопасности продуктов питания, проведенного в розничной торговой сети Санкт-Петербурга, были выявлены потенциально опасные для здоровья потребителей продовольственные товары. Информация об этом была направлена в Управление Роспотребнадзора в г. Санкт-Петербурге и средства массовой информации.

**Вадим РЫЖКОВ,**  
сопредседатель СПб ООП «Диалог»



**Потребитель, знай свои права!**



СПЕЦИАЛЬНЫЙ ВЫПУСК. ПРИ ПОДДЕРЖКЕ КОМИТЕТА ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ, ПРОМЫШЛЕННОЙ ПОЛИТИКИ И ТОРГОВЛИ

**ОФИЦИАЛЬНО**

1 ДЕКАБРЯ 2008 г. СТАРТОВАЛА ГОРОДСКАЯ ПРОГРАММА ПО РЕАЛИЗАЦИИ МЕР В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

# Потребителям помогут общественные организации



— Все-таки мне кажется, что закон написан достаточно тяжелым, сложным для понимания обычному человеку юридическим языком, — говорит **начальник отдела защиты прав потребителей Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли Александр Волков**. — Кроме того, некоторые положения закона допускают двойственные трактовки, которые каждая сторона может использовать в своих интересах.

Например, в Законе «О защите прав потребителей» сказано, что в случае, если покупатель приобрел некачественный товар, он может предъявить свои претензии продавцу товара/производителю/поставщику, либо импортеру данной продукции. Так вот сразу возникает вопрос: кто определяет, к кому же должен обратиться потребитель. Ведь нередки случаи, когда продавцы отфутболивают покупателей, ссылаясь на этот самый пункт, заявляя, что гражданин обратился не по адресу. Хотя по своему духу документ предоставляет потребителю право самому выбирать, куда обращаться с жалобой на некачественный товар.

— Но ведь зачастую покупатели не бегут отстаивать свои права, несмотря на то что знают о существовании Закона «О защите прав потребителей»...

— В основном это происходит в тех случаях, когда стоимость приобретенного некачественного товара невелика. Допустим, бракованную зубную щетку за 20–30 рублей потребитель лучше выбросит в мусорную корзину, чем станет искать правды. Ведь сама процедура реализации своих прав может занять достаточно много времени,

*Несмотря на то что закон РФ «О защите прав потребителей» все время на слуху, большинство россиян, и петербуржцы в том числе, не обладают достаточными знаниями и информацией о том, как применять его на практике. Хотя такая необходимость возникает довольно часто. А потому 11 декабря 2007 года при утверждении правительством Санкт-Петербурга плана мероприятий по развитию потребительского рынка на 2008–2011 гг. было принято решение о формировании эффективной системы защиты прав потребителей. Одно из важнейших направлений этой программы — информационно-просветительские мероприятия.*

нервов и финансовых затрат, которые обходятся гораздо дороже, нежели товар, который необходимо вернуть или поменять.

— Получается, что все спускается на тормозах и продавец некачественного товара остается безнаказанным?

— В общем — да. И как раз таки стартовавшая наконец городская программа по реализации мер в области защиты прав потребителей должна помочь решить эту проблему. Конечно,



Александр Волков

сотрудники нашего отдела не могут в одиночку кардинально изменить ситуацию, но вместе с общественными организациями потребителей мы сможем многое сделать.

— Каким же образом? Ведь, как вы правильно сказали, ведение таких «недорогих» дел не может принести каких-либо дивидендов. А жить правозащитным организациям на что-то надо.

— Правительство Санкт-Петербурга позаботилось о выделении достаточных средств, чтобы оплатить работу специалистов и консультантов по вопросам защиты прав потребителей. В первую очередь юридические консультации будут оказываться социально незащищенным слоям населения. В городе будут открыты дополнительные консультационные пункты правовой помощи и юридические консультации по вопросам защиты прав потребителей. Кроме того, населению будет оказываться такая услуга, как проведение экспертиз некачественных товаров, при этом она будет проводиться бесплатно.

— Как будет построена эта работа?

— Экспертизы будут вестись по двум направлениям: по жалобам и обращениям от самих граждан, а также запланировано проведение тестовых испытаний. На будущий год запланирован ряд сравнительных экспертиз товаров, наиболее востребованных потребителями. Это молочная продукция, продукция, произведенная из мяса птицы. Также специалистами будет проведено исследование образцов питьевой бутилированной воды. Из электробытовых товаров тестовые испытания пройдут утюги и чайники — как показал мониторинг, это наиболее часто выходящая из

строя бытовая техника. Также в скором времени питерцы могут рассчитывать на получение объективной информации о мобильных телефонах, экспертиза которых будет проведена в 2009 году. Не будет оставлена без внимания и косметическая продукция. Мы проверим образцы на безопасность и посмотрим, насколько цена товара соответствует его качеству.

— Что еще предусмотрено программой?

— Уже в этом году в свет выйдет три номера специализированной газеты и брошюра по вопросам защиты прав потребителей. В декабре должен заработать специализированный раздел для потребителей на сайте Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли [www.cedipt.spb.ru](http://www.cedipt.spb.ru). Мы планируем, что он проработает минимум 3 года, именно на этот период и рассчитана реализация городской программы. Наши действия будут направлены не только на рядового потребителя, но и на работников торговой сферы. Для них также будут организованы семинары и консультации. В итоге повысить свою правовую грамотность смогут как потребители, так и продавцы товаров и услуг.

Подготовила Дарья ДЕДОВА

**МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ «СЕВЕРО-ЗАПАД» ПРИГЛАШАЕТ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА НА БЕСПЛАТНЫЕ СЕМИНАРЫ**

1. 06 декабря 2008 г. (суббота) — Семинар «Защита прав потребителей в сфере торговли и оказания услуг». Время проведения: с 12.00 до 17.00. Регистрация: с 11.00 до 12.00. Адрес: ул. Бассейная, д. 17, помещение Детской библиотеки №7. Тел. для справок: 251-72-22.
2. 12 декабря 2008 г. (пятница) — Семинар «Защита прав потребителей товаров и услуг. Новое в законодательстве». Время проведения: с 15.00 до 18.00. Регистрация: с 14.00 до 15.00. Адрес: 5-я линия В.О., д. 46, помещение Клуба моряков-подводников; Тел. 251-72-22.
3. 14 декабря 2008 г. (воскресенье) — Семинар «Защита прав потребителей товаров и услуг. Досудебное разрешение споров». Время проведения: с 12.00 до 18.00. Регистрация: с 11.00 до 12.00. Адрес: ул. Краснопутиловская, 26, Библиотека № 42 Кировского района. Тел. 251-72-22.
4. Семинар «Защита прав потребителей услуг ЖКХ» (место проведения, дату и время можно уточнить по тел. 937-05-70).

**МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ «СЕВЕРО-ЗАПАД» ПРЕДСТАВЛЯЕТ**



Телефоны горячей линии для оказания бесплатной правовой помощи потребителям Санкт-Петербурга:

- 251-72-22    315-48-93**  
**315-74-97    320-83-88**  
**327-80-10    400-22-20**  
**400-22-23    716-96-31**

Адреса и телефоны информационно-консультационных пунктов для приема потребителей:

- 191124, Санкт-Петербург, Суворовский пр., д. 65, пом. 2; тел. 327-80-10
- 191025, Санкт-Петербург, Невский пр., д. 78; тел. 400-22-23
- 198056, Санкт-Петербург, ул. Маршала Говорова, д. 29, пом. 251; тел. 320-83-88
- 190000, Санкт-Петербург, Черноморский пр., д. 4, пом. 102; тел. 315-74-97

**МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ «СЕВЕРО-ЗАПАД» ПРИГЛАШАЕТ**

**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА 13 ДЕКАБРЯ 2008 Г.**

**НА ДЕНЬ ОТКРЫТЫХ ДВЕРЕЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С 10.00 ДО 18.00 ПО АДРЕСАМ:**

- Суворовский пр., д. 65, 1 этаж, офис 2, тел. 327-80-10;
- Суворовский пр., д. 65, 3 эт., комната 40, тел. 274-14-33;
- Невский пр., д. 78, тел. 400-22-23;
- пл. Карла Фаберже, д. 8, 8 этаж, офис 829, здание «Русские самоцветы», тел. 716-96-31;
- пер. Лодыгина, д. 1/28, пом. 74, тел. 251-72-22;
- Малодетское сельский пр., д. 8, тел. 315-48-93;
- ул. Софьи Ковалевской, д. 3, корп. 1, тел. 533-35-46;
- ул. Маршала Говорова, д. 29, пом. 251, тел. 320-83-88;
- г. Кронштадт, Петровская ул., д. 10, корп. 3, тел. 274-12-36.

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬСЯ!

# Если качество негоже — значит, жалоба поможет!



Ежегодно в СПб ГУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг» поступает до трех тысяч обращений граждан по вопросам недовольного качества товаров (продукции), работ и услуг. За 9 месяцев текущего года зарегистрировано 2524 жалобы потребителей. По словам начальника отдела по обращениям потребителей Елены ТКАЧЕНКО, сегодня петербуржцы стремятся повысить свою правовую грамотность. За юридическими консультациями — как применять нормы Закона «О защите прав потребителей» на практике — обратилось 1279 человек.



— Елена Васильевна, что именно интересует потребителя в этом плане?

— Как правило, вопросы касаются возможности возврата товаров ненадлежащего и надлежащего качества. Люди хотят знать, на каком основании возвращать товар, как грамотно предъявить претензию. Лучше всего это делать в письменном виде. Зачастую продавец не реагирует на жалобу, поданную в устной форме. Если потребитель не нашел понимания в торговом предприятии либо хочет самостоятельно разобраться в качестве приобретенного продукта, то у него есть возможность обратиться в Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг. Вариантов несколько: либо человек приходит к нам, либо присылает жалобу по почте. А сейчас ее можно отправить и в электронном виде через сайт центра [www.quality.spb.ru](http://www.quality.spb.ru). На каждую письменную жалобу отправляется ответ. Анонимные заявления не рассматриваются.

— На что же жалуется потребитель больше всего?

— На втором месте по числу обращений стоят жалобы на бытовую технику. Их за 9 месяцев 2008 года у нас в центре зарегистрировано 473. Основные претензии заключаются в том, что вскоре после покупки дают о себе знать дефекты производственного характера. Бытовая техника самопроизвольно выключается, плохо работает или вовсе перестает функционировать. Естественное желание потребителя — вернуть такой товар продавцу. Осуществить его получается не всегда и не сразу. Если у вас есть гарантийный талон, дающий право на бесплатный ремонт в сервисном центре, а там заявляют, что нет деталей и придется подождать неопределенное время, знайте — ваши права нарушают. В Законе «О защите прав потребителей» сроки ремонта строго регламентированы. Они определяются в письменной форме соглашением обеих сторон, но они не могут превышать 45 дней. Кроме того, если предстоит длительный ремонт, потребитель имеет право на получение во временное пользование аналогичного товара. Однако есть продукция, которая не подлежит замене на время ремонта.

**Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара:**

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;
2. Мебель;
3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла);
4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);
5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

— Скажите, как обезопасить себя при покупке сложной бытовой техники?

— Существуют определенные правила приемки товара. Не торопитесь подписывать документные документы. Во-первых, нужно внимательно осмотреть товар. Есть ли царапины, вмятины или другие внешние повреждения. Потому что после того, как потребитель подписал акт приема-передачи, претензии по внешнему виду предъявить практически невозможно. Во-вторых, тщательно ознакомьтесь с паспортными данными и техническими требованиями к бытовому прибору. Это необходимо не только для правильной эксплуатации, но и для подключения техники. Есть товары, которые необходимо подключать с помощью специалистов, не пренебрегайте этим. И помните, что сложно-технический товар надлежащего качества вернуть в магазин трудно и практически невозможно.

**Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации:**

1. Предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты
2. Зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей — ленты, тесьма, кружево и другие);
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).
6. Кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.
7. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).
8. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
9. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
10. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.
11. Автомобили и мотовелотранспортные средства и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.
12. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые;

электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные.

13. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

14. Животные и растения.

— Что не устраивает потребителей в продуктах питания?

— «Пищевых» жалоб за 9 месяцев у нас зарегистрировано 450. Больше всего претензий к продуктам из мяса — 17,3% от числа обратившихся, молока — 16,4%, рыбы — 11,8%. Больше всего нареканий у петербуржцев вызывают мясные консервы и колбасные изделия, выработанные по техническим условиям. Как правило, они содержат растительный белок и другие добавки — манную крупу, рис, что не может не влиять на вкусовые качества продукта. В таких случаях необходимо внимательно знакомиться с информацией, указанной на упаковке, а заодно со сроками годности и условиями хранения.

— А есть товары, количество жалоб на которые сокращается?

— На парфюмерно-косметическую продукцию за 9 месяцев поступило всего 58 жалоб, а в 2007 году за этот же период — 99. В основном потребитель предъявляет претензии к духам: нестойкие, пахнут не так, как 20 лет назад. На сегодняшний день определить принадлежность духов к определенной торговой марке в нашей лаборатории не представляется возможным. Но мы работаем с этими жалобами документально и в пределах тех методов испытаний, которыми располагает наша лаборатория. Определяем стойкость запаха, крепость, массовую долю душистых веществ. Как правило, торговые предприятия и заявитель находят компромиссные решения.

А вот с обувью ситуация не меняется. Количество жалоб не уменьшается. И в 98% случаев они обоснованы.

— Сколько денег вам удалось вернуть потребителям в этом году?

— За 9 месяцев мы помогли вернуть 392 тысячи 362 рубля. Цифра, может быть, покажется небольшой, но когда люди приходят к нам в надежде вернуть 50 рублей за кусочек испорченного сыра, эта сумма приобретает другое значение. Кроме того, обращение в Центр контроля качества для многих потребителей вопрос принципиальный. Даже получив свои деньги, они приходят в Центр и оставляют заявления с претензиями к качеству продукции и нарушениям продавцами правил торговли и прав потребителей. Это вполне естественно. Жалоба — это нормальная реакция на недостаток, обнаруженный в продукции, она дает необходимый толчок для его устранения. Этим принципом и руководствуется наш отдел при работе с потребителями.

Подготовила Дарья ДЕДОВА

Если вы недовольны качеством приобретенного товара или услуги, звоните в отдел контроля качества по телефонам: 274-12-41 и 274-12-37.

ВАМ ОТВЕЧАЕТ ЮРИСТ

## КТО МОЖЕТ БЕСПЛАТНО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ТУАЛОТОМ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ВОКЗАЛЕ?

**Вопрос.** Как часто пассажиры железнодорожного транспорта при посещении туалетов, расположенных на вокзалах, сталкиваются с тем, что им предлагают оплатить данную услугу (не менее 10-15 рублей), объясняя, что бесплатно туалетом на железнодорожном вокзале помимо отдельных льготных категорий граждан имеют право пользоваться только пассажиры поездов дальнего следования за два часа до отправления поезда.

**Ответ.** Во всех туалетах, расположенных на территории железнодорожных вокзалов Санкт-Петербурга, имеются объявления следующего содержания:

«Правом бесплатного посещения туалета пользуются следующие категории граждан: — пассажиры при предъявлении билета на поезд дальнего следования; — инвалиды I — III групп; — блокадники; — участники ВОВ; — дети до 7 лет; — железнодорожники».

Такие действия работников железнодорожных вокзалов противоречат части 4 статьи 80 Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации, в котором указано, что «пассажирам предоставляется право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами».

Приобретая проездной билет для проезда в поездах, предназначенных для перевозок пассажиров, дальних и пригородных в зависимости от расстояния следования и условий проезда, гражданин фактически заключает с ОАО «Российские железные дороги» договор (п. 2 ст. 786, ст. 789 Гражданского кодекса РФ).

В соответствии со статьей 82 Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации заключение договоров перевозок пассажиров удостоверяется проездными документами (билетами).

В Уставе под «пассажиром» понимается лицо, совершающее поездку в поезде по действительному проездному документу (билету) либо имеющее проездной документ (билет) и находящееся на территории железнодорожной станции, железнодорожного вокзала или пассажирской платформы непосредственно перед указанной поездкой или непосредственно после нее.

Таким образом, правила пользования туалетами, расположенными на железнодорожных вокзалах Санкт-Петербурга, являются неправомерными, поскольку ограничивают установленный федеральным законодательством круг лиц, имеющих право на бесплатное пользование туалетом. А именно, из категории граждан, пользующихся правом бесплатного посещения туалета, необоснованно исключены:

а) пассажиры, которые приобрели билеты для разовой поездки туда или туда и обратно либо абонементные билеты установленной формы для проезда в поезде пригородного сообщения;

б) пассажиры всех поездов, прибывающих на железнодорожные вокзалы Санкт-Петербурга.

Следует отметить, что пригородные поезда в основном не оборудованы туалетами, а длительность поездки в пригородном поезде может составлять 2-3 часа. При таких обстоятельствах, пассажиры, имеющие билеты для разовой поездки туда или туда и обратно либо абонементные билеты установленной формы для проезда в поезде пригородного сообщения, вправе пользоваться услугами туалетов, расположенных на железнодорожных вокзалах Санкт-Петербурга, бесплатно при предъявлении железнодорожного билета пригородного сообщения.

Право пользования туалетом бесплатно должно быть предоставлено пассажирам при предъявлении железнодорожного билета дальнего следования и документа, удостоверяющего личность. При этом недопустимо ограничение пользования туалетом бесплатно: два часа до отъезда и в течение двух часов с момента прибытия. Пассажиры, имеющие железнодорожные билеты дальнего следования, могут пользоваться туалетом бесплатно в течение суток отправления или прибытия.

Игорь СОЛОМОНИС,  
руководитель юридической службы  
Межрегиональной ассоциации  
общественных объединений потребителей  
«Выбор потребителя»

Потребитель, знай свои права!



# КАЧЕСТВО



СПЕЦИАЛЬНЫЙ ВЫПУСК. ПРИ ПОДДЕРЖКЕ КОМИТЕТА ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ, ПРОМЫШЛЕННОЙ ПОЛИТИКИ И ТОРГОВЛИ

СЛОВО — ЭКСПЕРТУ

— Какие еще пищевые продукты вызывают нарекания?

— Из 49 исследованных образцов мясных консервов 20 признано нестандартными. Благодаря современным методам исследований и высокой квалификации специалистов-гистологов нашей лаборатории мы можем обнаруживать компоненты, не предусмотренные составом. Например, если нервные пучки и кровеносные сосуды (присутствие которых в мясных консервах по ГОСТу не допускается) мы можем видеть визуально, то включения соевого белка — не всегда. Но при использовании метода гистологического анализа он не укроется от специалистов, как и включения субпродуктов, красителей и других добавок, не разрешенных стандартом. Кроме того, сегодня у нас на вооружении метод ПЦР — полимеразной цепной реакции, позволяющий анализировать состав на уровне ДНК и определять видовую принадлежность использованного при производстве мяса. Не так давно во время органолептических исследований говяжьей тушенки у специалистов возникли сомнения, только ли говядина была использована при изготовлении? И метод ПЦР показал, что в составе присутствует еще и низкосортная свинина.

Высок процент забраковки и в группе мясных полуфабрикатов — 36% исследованных образцов не соответствуют стандартам. В основном по физико-химическим показателям. Среди мясopодуKтов беспокоит качество колбасных изделий.

— Каковы же типичные нарушения?

— Зачастую колбаса не соответствует показателям по содержанию влаги, жира, белка. Бывают случаи превышения содержания нитрита натрия. Это вещество, которое придает колбасным изделиям аппетитный розовый цвет. Но в больших количествах нитрит натрия является вредным для организма человека.

Нередко колбаса бракуется уже на уровне органолептической оценки, настолько низки-



## Что скрывает упаковка?

ПОТРЕБЛЯТЬ ВИНО ПИТЕРЦЫ МОГУТ ПРАКТИЧЕСКИ БЕЗ ОПАСЕНИЙ, А ВОТ В СЛУЧАЕ С МЯСНЫМИ ПРОДУКТАМИ СЛЕДУЕТ БЫТЬ ОСТОРОЖНЕЕ



По итогам 10 месяцев в испытательной лаборатории «Петербург-Экспертиза» СПб ГУ «Центр контроля качества товаров (продукции) работ и услуг» несоответствующими стандарту признано почти 50% исследованных образцов колбасных изделий. Не радует и качество сливочного масла — 31% забраковок. По словам начальника лаборатории Людмилы ГАМОВОЙ, достаточно часто при определении жирно-кислотного состава специалисты обнаруживают, что в образцах идет замена молочного жира на растительный. А значит, «сливочным» маслице называться уже не может — налицо введение покупателя в заблуждение и фальсификация.



ми потребительскими свойствами она обладает. Часто при этом обнаруживаются добавки, не предусмотренные составом данного наименования колбасы: каррагинан, субпродукты, соевый белок. При варке сосисок или сарделек всплывает краситель, окрашивающий, к изумлению хозяек, воду в ярко-красный или оранжевый цвет.

— А как обстоят дела с алкогольной продукцией?

— Еще три года назад мы оказывались в ситуации, когда вино или коньяк при полном соответствии физико-химических показателей, нормируемых в ранее действовавших стандартах, могли оказаться фальсификатом. В этом случае для подтверждения качества продукции привлекались эксперты-дегустаторы, проводившие оценку органолептических показателей. В ряде случаев имела место тонкая фальсификация, обоснованно установить факт которой было очень сложно. И вопрос оценки качества алкогольной продукции стоял довольно остро. Но на сегодняшний день в силу вступают новые стандарты и методики, позволяющие использовать более эффективные методы. Теперь мы можем определять в вине органические кислоты, глицерин, красители, т. е. те вещества, которые свидетельствуют о подлинности продукции. В коньяке дополнительно определяются летучие кислоты, высшие спирты, альдегиды, средние эфиры, которые могут давать представление о природе и выдержке коньяка. В конечном счете, это не может не повлиять на качество. Если три года назад несоответствия были установлены в 30-40% образцов от количества исследованных, то в этом году — всего 15,6%.

— А что можно сказать о национальном алкогольном напитке — водке?

— Водки анализируются не только по содержанию стандартного набора микропримесей: альдегидов, сложных эфиров, сивушных масел, метанола, мы проводим и более глубокие исследования на подлинность. По их результатам можно говорить о достаточно высоком качестве этого продукта. Хотя нестандартные по физико-химическим и органолептическим показателям образцы все же выявлялись. Ряд из них для анализа нам предоставляли сотрудники правоохранительных органов. В них были обнаружены денатурирующие и другие добавки, присутствие которых в водках, изготовленных из пищевого спирта, исключено. Поэтому вопрос качества алкогольной продукции все же остается открытым.

— Качество каких еще продуктов вызывает беспокойство?

— В этом году была забракована третья часть исследованных образцов чая — 32,9%. В основном они не соответствовали по показателям содержания влаги и превышению допустимых значений содержания металломагнитных примесей.

Что касается популярного напитка кофе растворимого, то статистика проведенных испытаний выглядит лучше. Тем не менее в прошлом году мы не единожды сталкивались с образцами кофе, которые не соответствовали стандарту по содержанию углеводов — показателю, который фактически и является доказательством подлинности продукта.

— Многие предпочитают попить чаек

с медом. Что можно сказать об этой полезной сладости?

— Мы с сожалением констатируем, что в 50% случаев имеем дело с нестандартными, а иногда и фальсифицированными образцами. Чаще всего несоответствие выявляется по диастазному числу и содержанию сахарозы. Настораживает наличие в меде оксиметилфурфурола. Наличие этого вещества может объясняться тем, что при фасовке мед перегрели. Хотя производитель должен знать, что высокие температуры значительно уменьшают полезные свойства меда. А ведь покупают этот достаточно дорогой продукт в основном для лечебно-профилактических целей.

Людмила Гамова подчеркивает, что основная задача лаборатории Центра контроля качества — предотвратить проникновение некачественной продукции на продовольственный рынок Санкт-Петербурга. И если у потребителя возникли сомнения в качестве товара, он всегда может обратиться в Центр контроля качества, где профессионально проведут экспертизу и самыми современными методами исследуют продукт.

Подготовила Дарья ДЕДОВА

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ РЫНОК

## Оборот общественного питания возрос

По сравнению с 2003 годом количество предприятий различных типов, форм и форматов увеличилось в 1,3 раза или более чем на 1,5 тысяч предприятий. За 1 полугодие 2008 года прирост сети составил 237 предприятий.

Рост сети общественного питания, наблюдаемый в последние годы, свидетельствует о растущей востребованности этих услуг в связи повышением благосостояния петербуржцев, а также о благоприятном предпринимательском климате.

«По состоянию на 01.10.2008 сеть предприятий общественного питания насчитывает порядка 6283 предприятий, из которых более 2,4 тысяч, или 38% — предприятия быстрого питания», — подчеркнул заместитель председателя КЭРППиТ. Структура сети общественно-



За 9 месяцев 2008 года сохранялась положительная тенденция развития общественного питания. «Оборот общественного питания за январь — сентябрь 2008 года составил 31,6 млрд рублей, увеличился по сравнению с аналогичным периодом 2007 года в 1,4 раза в фактических ценах и на 21,6% в сопоставимых ценах», — сообщил заместитель председателя Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли Дмитрий Кобицкий.

го питания разнообразна. Это рестораны — 9%, бары — 12%, кафе — 53%, закусочные — 17%, столовые — 4%, буфеты и кулинарии — 5%.

Одним из приоритетных направлений остается развитие предприятий с нацио-

нальной кухней. Таких предприятий на потребительском рынке порядка 1,2 тысячи, представляющих национальные кухни 43 стран мира. Как и прежде, лидерами по количеству предприятий с национальной кух-

ней являются предприятия с русской (305); японской (204); китайской (115); итальянской (115) кухнями.

Обеспеченность населения посадочными местами в целом по городу превысила 68 посадочных мест в расчете на 1 тысячу жителей, а еще в 2000 году этот показатель составлял 26,3 посадочного места, в 2003 году — 40,3 посадочного места.

«По оценке специалистов КЭРППиТ оборот общественного питания за 2008 год составит более 44 млрд рублей и по сравнению с 2003 годом, то есть за пять лет, увеличится в 2 раза в сопоставимых ценах», — сообщил Дмитрий Кобицкий. В дальнейшем положительная тенденция развития общественного питания сохранится.

Кирилл ОРЛОВ

## СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

**«ФАВОРИТ» ПОПЛАТИЛСЯ ЗА БРАК**

Одно из недавних судебных решений, вынесенных в пользу потребителя, касается возврата мебели ненадлежащего качества.

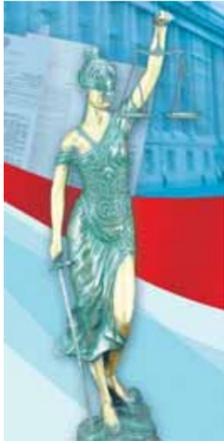
Гражданка Г. обратилась в суд с иском о возмещении невыплаченной стоимости товара. Она заказала себе мебельный гарнитур «Фаворит» и прихожую «Рондо» стоимостью 231 тысяча рублей. Указанную сумму заказчица выплатила полностью. Но когда изделие доставили по адресу и приступили к сборке, обнаружили многочисленные дефекты на наружных фасадах, царапины на панелях, кроме того, цвет мебели не соответствовал заказанному по образцу.

На следующий день, 5 марта 2008 года, женщина написала продавцу претензию. В результате 10 марта исполнитель заказа все же дал гарантийное письмо о поставке нового гарнитура взамен некачественного в течение 45 рабочих дней. Но уже в начале апреля фирма предложила гражданке Г. возместить стоимость мебели, так как возможности поставить другой комплект у исполнителя заказа нет. При условии, что она возвратит некачественный гарнитур, продавец обещал рассчитаться в 10-дневный срок.

Этот вариант покупательницу устраивал. Однако фирма приняла только прихожую, возвратив всего 56 тыс. 170 руб. из 231 тысячи. Остальную мебель «Фаворит» забрал только лишь 26 мая, но выплачивать ее стоимость не торопилась.

Отчаявшись, женщина направилась в Общество потребителей, а затем и в суд. Это возымело на продавца действие: в период досудебной подготовки дела ответчик перечислил истце еще 174 тыс. 920 рублей. Таким образом, полный расчет произошел только спустя полгода после назначенного самим же продавцом срока.

В суде потребитель требовала выплатить неустойку, компенсацию морального вреда и оплату представительских услуг. Выслушав обе стороны, суд постановил взыскать с ответчика 60 тысяч 130 рублей в пользу истца, а также наложил на него штраф в пользу государства в сумме 30 тысяч 155 рублей за отказ удовлетворить требования потребителя в досудебном порядке.



По статистике, 98% обращений граждан по вопросам защиты потребительских прав решается в досудебном порядке. Тем не менее число исковых заявлений, подаваемых в суд юристами Общества потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области, достигает нескольких десятков в год.

## Неуважение прав потребителей может дорого обойтись продавцам, —

### УВЕРЕНЫ СПЕЦИАЛИСТЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

#### ООО «ФИРМА ЛЭК ИСТЕЙТ» ПРОИГРАЛО СУД ПОТРЕБИТЕЛЯМ

По словам Галины Козловской, немало обращений и жалоб от потребителей поступает на строительные организации. В мае этого года в суде повторно рассматривалось дело по компенсации морального вреда по иску семьи дольщиков.

В июле 2000 года ими был заключен договор с ООО «Фирма ЛЭК Истейт» о долевом участии в строительстве жилого дома на Гражданском проспекте. Уже в октябре квартира была передана истцам, и в ноябре семья справила новоселье. Спустя непродолжительное время после заселения жильцы обнаружили существенные недостатки строительства дома: в жилых комнатах уровни звука и звукового давления (шум) от работы элеваторного узла превышали допустимые по СанПиН. В течение трех лет семья пыталась урегулировать этот вопрос с застройщиком во внесудебном порядке, но тщетно. В итоге недостатки строительных работ стали предметом судебного разбирательства.

#### ПАМЯТКА НОВОСЕЛАМ

Сплошь и рядом бывает так, что строительный брак обнаруживается постепенно, по мере эксплуатации. В подобных случаях ответ должен держать продавец квартиры или тот, кто строил.

Если, въехав в новое жилье, вы спустя какое-то время обнаружили следы недобросовестной деятельности строителей, действовать надо следующим образом.

**1.** Обращайтесь с претензией в строительную организацию, которая возводила ваш дом, либо в фирму, которая продала вам квартиру. И та и другая в равной степени несут ответственность за качество товара. При этом застройщик — за весь дом, а продавец квартиры — только за квартиру. Покупателю должен быть предоставлен пятилетний гарантийный срок, в течение которого принимаются претензии.

**2.** Претензия составляется в двух экземплярах. Форма — свободная. В бумаге нужно подробно изложить все выявленные недостатки. Один экземпляр передается застройщику, второй (со штампом строительной организации, подписью приемщика и датой приема) остается у заявителя. Если застройщик отказывается принять претензию «под роспись», бумагу можно послать по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Если спустя месяц нет ответа, можете обращаться в суд.

**Помните: потребитель вправе предъявлять требования, связанные со строительными недостатками, если они обнаружены в течение гарантийного срока**

— пяти лет со времени подписания акта приема-передачи дома.

В апреле 2006 года Куйбышевский федеральный суд Центрального района Санкт-Петербурга обязал ответчика, «Фирму ЛЭК Истейт», устранить дефект выполненных работ и компенсировать моральный вред в пользу истцов в размере 50 тысяч рублей. В мае 2006 года решение суда вступило в законную силу, однако никаких действий ответчик до весны 2008 года так и не предпринял.

Начались новые судебные разбирательства. На этот раз застройщикам, по решению Калининского районного суда, придется раскошелиться на 200 тысяч рублей — по 50 тысяч на каждого члена семьи дольщиков.

— В сравнении с причиненными истцам неудобствами (люди не могли нормально спать, отдыхать, постоянно находились в стрессовом состоянии) присужденная сумма покажется небольшой, особенно учитывая сегодняшние цены на жилье, — говорит Галина Козловская. — Но такие дела несут в себе воспитательную функцию. Действия строительной организации дважды признавались неправомерными, и я надеюсь, что теперь эта фирма предпочтет решить спорные вопросы в досудебном порядке.

Подготовила Дарья ДЕДОВА

## БУДЬТЕ БДИТЕЛЬНЫ!

## БАДы — вовсе не лекарство!

— Что такое старость? Это болезни.

Врачи помочь уже не в силах, а каждый хочет вести полноценную жизнь. Вот и прельщает наших пожилых петербуржцев реклама биологически активных добавок и всевозможных технических медицинских приборов, — рассуждает **председатель Общества потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области Галина Козловская.** — БАДы предлагаются как панацея от всех бед и чуть ли не средство от бессмертия. Вот и покупают бабушки с дедушками чудо-средства с доставкой на дом. Принимают день, два — не помогает, бывает, что и ухудшение здоровья наступает. А претензии предъявить, как оказывается, некому.

**— Но ведь название фирмы в рекламе указывается...**

— Это так, но при этом продавец зачастую не указывает ни юридического, ни фактического адреса. И для потребителя на руках остается только телефон диспетчерской линии, по которому они и сделали заказ.

Количество людей, обратившихся к нам по вопросам приобретения БАДов и медицинской техники, постоянно растет. Но выйти на продавца или обратиться в суд мы не можем. Потому что продавец скрывается за большим количеством диспетчеров и консультантов.

**— Как же быть в этой ситуации потребителю?**

— Если пожилой человек хочет улучшить состояние своего здоровья, то в первую очередь ему надо посоветоваться с врачом, даже в том случае, если он решил принимать не лекарства, а биологически активные добавки. При этом надо понимать, что БАДы — это вовсе не лекарство, и в критической ситуации они не могут дать мгновенный эффект.

Часто доверчивые покупатели приобретают хорошо разреклами-

**Многие претензии граждан, поступающие в общества защиты прав потребителей, не могут быть удовлетворены в судебном порядке. Такая ситуация складывается из-за того, что найти продавца некачественного товара или услуги не представляется возможным. И, к сожалению, значительное число пострадавших от нечестных предпринимателей составляют пожилые, одинокие люди, заказывающие доставку товаров на дом.**

рованные баночки или пузырьки, а потом жалуются диспетчеру фирмы. В ответ следует заготовка: «Немедленно закажите другой препарат». Как правило, в этом случае предлагается более дорогое средство, стоимость которого переходит все разумные границы. Зачастую в аптеке данные средства стоят в десятки раз дешевле. Таким образом, клиента просто «разводят на деньги». Под видом постоянного беспокойства о его здоровье, выкачивают все накопления пожилого человека.

Все приборы медицинской техники необходимо приобретать только после тщательного ознакомления с инструкцией. И если продавец торопит вас, уверяя, что прибор поможет в любом случае, так как лечит все подряд, откажитесь от покупки. Помните, вся медицинская техника электромагнитного, теплового и других действий имеет противопоказания к применению.

Наше Общество выступило с инициативой о внесении поправки в закон «О защите прав потребителей» о запрете продажи БАДов и приборов медицинской техники дистанционным методом, то есть с доставкой на дом. Так как в нынешних условиях, когда на рынке присутствует недобросовестный продавец, скрывающий свое реальное местонахождение, статья 26 прим. 1 Закона «О защите прав потребителей» не действует. На

практике вернуть такой товар, доставленный дистанционным способом, в семидневный срок невозможно.

**— Помимо пожилых и одиноких людей чьи права нарушаются чаще всего?**

— Приезжие — россияне, выходящие из стран содружества. Пытаясь поскорее зарегистрироваться в Санкт-Петербурге и получить разрешение на работу, эти люди обращаются во всевозможные частные конторы. Хотя в метро постоянно транслируются сообщения, что все вопросы данного характера решаются только через федеральную миграционную службу и на безвозмездных условиях. А в фирмах придется выложить от 500 до 30 000 рублей и выше, в зависимости, от того, какой документ они хотят получить. Как правило, эти компании не выполняют своих обязательств, так как в договоре, заключенном с клиентом, прописано, что деньги получены только за оказание юридических консультаций.

Практика показывает, что даже если дело дойдет до суда, то за время разбирательства фирма-ответчик меняет название или вовсе исчезает, а потому решение суда остается неисполненным.

**— Но все-таки вы решаете проблемы потребителей и в досудебном порядке?**

— Чаще всего именно так и происходит — 98% претензий потреби-



телей разрешаются в досудебном порядке. При этом руководству организации разъясняются положения действующего законодательства. Бывают случаи, когда дело доходит до смешного. Например, к нам обратилась девушка с претензией к стоматологической клинике. За тысячу долларов она поставила себе имплантат на место утраченного зуба. Через пару недель он стал вращаться вокруг своей оси, что, естественно, причиняло массу неудобств. Пациентка отправилась в клинику. Там девушка заявила, что ее лечащий доктор уволился и работает в другом месте, и предложили разбираться непосредственно с врачом. Но тот отказался исправлять свою недоделку, сославшись на то, что договор на услугу заключался не с ним конкретно, а с клиникой, в которой он теперь не работает. Не желая больше выступать в роли футбольного мяча, пациентка пришла в наше Общество. Вопрос решился немедленно после

звонка заведующему стоматологической. Оказывается, он вообще не был в курсе, что имел место такой случай. Удивила его и стоимость имплантации — таких запредельных цен на услуги в этой клинике просто не было. Девушке сделали коррекцию и принесли свои извинения.

Точно также было и в случае с салоном красоты. Клиентке — даме в возрасте, перетемнили корни волос. Мастер претензию принимать отказался. Женщина была вынуждена обратиться за помощью в Общество защиты потребителей. И опять же, переговоры с непосредственным руководством заведения увенчались успехом. Частные предприниматели в своем большинстве дорожат репутацией и не хотят терять клиентов. И, как правило, готовы урегулировать конфликты в добровольном порядке. Жаль только, что до руководителей фирм рядовому потребителю не всегда удается достучаться...

Подготовила Дарья ДЕДОВА

**Потребитель, знай свои права!**

ГОСТЬ НОМЕРА

# Александр Герман: «Продукцию хорошего качества выпускают только 30% предприятий»

СПЕЦИАЛИСТЫ ОЖИДАЮТ СНИЖЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ В СВЯЗИ С КРИЗИСОМ

**— Александр Викторович, что у нас происходит с качеством продукции?**

— До самого последнего времени можно было констатировать, что качество российских товаров росло. Но, понимаете, существует, к примеру, технология, позволяющая из килограмма мяса получить не 800 граммов продукции, как раньше, а 1,8 килограмма! Да-да, вы не ослышались. Это называется «выход продукции — 210 процентов».

Суть операции проста. Берут кусок мяса, шприцем вкачивают внутрь под большим давлением соевый раствор. Он заполняет межклеточное пространство. А потом включаются массажеры. И получается так называемое инъектированное мясо.

Можно и по проще. Теперь модно в кулинариях продавать салаты. И чтобы их освежить, продавец все время добавляет туда майонез. А чем его больше, тем салатик тяжелее!

Понятно, что возникает соблазн сэкономить за счет использования таких технологий.

**— То есть кормить нас вредными продуктами? Кстати, китайский меланин у нас в городе не обнаружен?**

— Как только скандал вокруг китайского сухого молока начался, мы тут же запросили у Роспотребнадзора методику его обнаружения и стали контролировать. Но пока ничего не обнаружили. Территориальное управление Роспотребнадзора — тоже. Думаю, это естественно, молочную продукцию в Петербург везти из Китая далеко. У нас сухое молоко белорусское или свое.

Но давайте уточним: товары могут быть некачественные, фальсифицированные, контрафактные и опасные для жизни и здоровья. Это все разные понятия.

По моим оценкам, продукцию стабильно высокого качества и хороших вкусовых свойств делают процентов тридцать предприятий отрасли. То, что выпускают остальные, для потребителя преимущественно бесполезно, но потребительские свойства этих товаров не очень высоки.

С точки зрения всякого рода технологий, речь может идти скорее о фальсификации. Фальсификат — это когда состав товара не соответствует обозначенному на маркировке. Яркий пример: в колбасу, которая по заверению производителя, сделана в соответствии с ГОСТом, добавляют сою. В результате себестоимость ее снижается вдвое! Но тогда производитель должен и писать, что колбаса его сделана не по ГОСТу, а по техническим условиям, в которых разрешено использование сои. Если это не делается, мы имеем дело с фальсификацией.

Такие же проблемы есть, к примеру, с творожками и сгущенкой. В них добавляют растительные жиры. В некоторых сгущенках мы обнаружили их до 30 процентов, хотя должно быть 100 процентов молочного жира. А в одном творожке для диетического питания вместо нуля процентов жирности оказалась 17 процентов! Естественно, за счет растительных жиров.

**В двадцатых числах декабря в России вступают в действие первые технические регламенты, определяющие требования к пищевой продукции. Теперь, к примеру, на упаковках молочных продуктов их производители обязаны указывать цельным или сухим молоком они пользовались. А покупатель сам может выбирать: нужно ли ему качество или дешевизна? Но вступают в действие регламенты в условиях, существенно отличающихся от тех, в которых разрабатывались. Об этом мы сегодня и беседуем с руководителем СПб ГУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг» Александром Германом.**

То же самое может происходить и после введения новых регламентов. В принципе, уже во второй половине декабря маркировка на молочную и масложировую продукцию должна наноситься в соответствии с регламентами. Но, думаю, наши магазины следующий месяц будут утверждать, что продают остатки той продукции, которая была произведена до декабря. А некоторые заводы и в январе будут производить продукцию по старому и утверждать, что это остатки с декабря.

И все равно, если у вас возникают сомнения, из цельного или восстановленного молока произведен данный продукт, — можно уже подавать жалобу. Если проверка выявит нарушение, то производителю или продавцу потребуются очень надежные документы, чтобы доказать, что это произведено раньше декабря. Иначе их накажут.

**— Если покупатель обратится. А сами вы, что, не проверяете?**

— Сплошного контроля на потребительском рынке в России нет. Была схема специальных защитных мер по алкогольной продукции, когда весь поступающий на рынок алкоголь обязательно проходил экспертизу. На акцизный склад выходили эксперты, проверяли документацию, отбирали образцы для проверки и только после этого выдавали разрешение на продажу.

Но и эту схему с 2006 года отменили. А ведь с 2003 по 2006 год, когда мы занимались таким контролем, в год приходилось отбраковать около миллиона бутылок! Причем это был не суррогат, а продукция с заводов. Когда же специальные защитные меры отменили, уже летом 2006 года мы получили волну отравлений спиртным. Производители, чтобы сэкономить, стали использовать технический спирт. Такая продукция уже представляет опасность для жизни и здоровья.

Кроме того, мы обратили внимание, где теперь на бутылке наклеена марка? Сбоку. Раньше она была сверху, так что, когда ты вскрывал бутылку, неизбежно нарушал целостность марки. А теперь предприимчивые товарищи собирают бутылки с марками и направляют их снова на производство. И хорошо, если на сам завод, а то, может быть, и в подвал.

**— Если гражданин вам принесет некачественный товар, чем вы ему можете помочь?**

— С жалобами на продукты питания потребители к нам обращаются не часто. Если у них доходы приличные, им проще молоко с кислинкой или невкусную колбасу выбросить и купить новые, чем идти в магазин, писать жалобу и

иметь из-за пары десятков рублей головную боль на неделю?

Хочу, чтобы было ясно: образцы на анализ от потребителей мы не берем. Ведь бывает недобросовестная конкуренция, когда чужую продукцию могут фальсифицировать и под видом жалобы потребителя принести нам. Чтобы этого не случилось, потребитель, если хочет пожаловаться на плохой товар, должен сообщить нам: где, когда и что купил? И, желательно, предоставить сохранившуюся маркировку. Наши эксперты идут по указанному адресу и отбирают для проверки товар из той же партии. Потом проводят полное испытание, химическое и микробиологическое. Если товар недоброкачественный, мы даем протокол с результатами испытаний потребителю, сообщаем об этом продавцу и производителю.

Надо отметить: с петербургскими предприятиями и магазинами у нас налажен неплохой контакт, и на наши протоколы они реагируют. В торговле легче всего работать с сетевыми компаниями. Обычно, если мы сообщаем, что какой-то товар некачественный, его тут же выводят из оборота. А поскольку заказы сетевых операторов самые крупные, заводам их терять не хочется и они вынуждены исправлять свои ошибки.

**— Каким образом ваш Центр борется с контрафактной продукцией?**

— Отдел по выявлению контрафактной продукции был создан в январе 2007 года. Сначала плотно занялись контролем рынка аудио- и видеодисков. Результат не замедлил сказаться: объемы контрафактной аудиовизуальной продукции в Санкт-Петербурге сократились процентов на шестьдесят.

Дальше стали осваивать новые рынки, например текстиль: джинсы, рубашки, спортивные костюмы, кроссовки. Одежду к нам везут преимущественно из Китая. Вернее, сначала доставляют в Финляндию, потом — в Москву, откуда товар и расходуется по всей стране.

По моим оценкам, на рынке текстильной продукции и обуви контрафактной продукции — половина. По крайней мере, среди изделий, переданных нам на экспертизу, мы ни разу не нашли фирменной продукции.

Причем даже покупая вещи в фирменных магазинах, вы не застрахованы от подделок. Ведь фирмы, предоставляя свою марку, от магазинов требуют в первую очередь обеспечение определенного оформления зала и прилавков, использование фирменных цветов и тому подобное. А что там продают, они зачастую не контролируют. По крайней мере, нам приходилось



выявлять подделки в фирменных магазинах. Кстати, иногда они бывали даже более высокого качества, чем оригинал!

В последнее время отдел уделяет большое внимание рынку программной продукции. В настоящее время ГУВД в большом количестве доставляет нам на анализ системные блоки с нелегальными программами. А ведь если где-то в офисе стоит такая программа, и мы дадим соответствующее заключение, органы внутренних дел могут возбудить дело по статье № 146 Уголовного кодекса.

Так что предпринимателям лучше пользоваться лицензионным продуктом. А то напишет ваш конкурент жалобу, что у вас нелегальная программа стоит, придут милиционеры, изымут все системные блоки и заблокируют работу. Заплатите штраф до 200 тысяч рублей, а еще больше потеряете от простоя. По-моему, лучше заплатить 120 долларов за лицензионную операционную систему и не иметь проблем!

Например, наш Центр оснащен только лицензионным программным обеспечением. На его приобретение мы потратили около двух миллионов рублей. Зато теперь никто не сможет сказать, что у борцов с контрафактным программным обеспечением рыльце в пушку!

Встречается и контрафактный алкоголь (особенно, виски), который нам везут, преимущественно, из Болгарии и Польши. Кстати, из той же Польши поступает к нам на рынок и «левая» парфюмерия. А, вот, из Китая к нам везут, кроме одежды, еще и контрафактные микроскопы. Причем в данном случае мы имеем дело с подделкой продукции российских фирм.

**— Можете дать совет нашим читателям, как правильно выбирать товар, чтобы он не оказался некачественным, контрафактным или опасным?**

— Когда меня так спрашивают, я обычно говорю: ничего не рекомендую. Ну, разве что покупайте гречневую кашу и свежее мясо с рынка. Это, конечно, шутка, но нужно понимать: если речь идет о больших объемах промышленного производства, там всегда могут быть разного рода нарушения и несоответствия.

Юрий Звягин

ВАМ ОТВЕЧАЕТ ЮРИСТ

**В последнее время появилось много жалоб на сотрудников милиции, которые налагают штрафы за употребление пива и напитков, изготавливаемых на его основе, на улицах, в парках, скверах. «Закон ли это?» — спрашивают меня. Я попытался разобраться в этом вопросе.**

## Можно ли пить пиво на улице?



В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 7 марта 2005 г. № 11-ФЗ «Об ограничении розничной продажи и потребления (распития) пива и напитков, изготавливаемых на его основе» не допускается потребление (распитие) пива и напитков, изготавливаемых на его основе, в следующих местах:

1) в детских, образовательных и медицинских организациях;

2) на всех видах общественного транспорта (транспорта общего пользования) городского и пригородного сообщения;

3) в организациях культуры (за исключением расположенных в них организаций или пунктов общественного питания, в том числе без образования юридического лица), физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях.

А потребление пива несовершеннолетними не допускается в любых общественных местах.

За неисполнение норм вышеупомянутого Закона к нарушителям применяется санкция в соответствии с ч. 1 статьи 20.20 Кодекса об административных правонарушениях «Распитие пива и напитков, изготавливаемых на его основе, а также алкогольной и спиртосодержащей продукции с содержанием этилового спирта менее 12 процентов объема готовой продукции в детских, образовательных и медицинских организациях, на всех видах общественного транспорта (транспорта общего пользования) городского и пригородного сообщения, в организациях культуры (за исключением расположенных в них организаций или пунктов общественного питания, в том числе без образования юридического лица), физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях» в виде штрафа в размере от ста до трехсот рублей.

Подытожив написанное выше, хочется отметить следующее: пить пиво на улице никаким законом не запрещено, а вот как распитие пива на улицах, парках и скверах выглядит с морально-этической стороны — это уже решать вам.

**Игорь СОЛОМОНИС,**  
руководитель юридической  
службы Межрегиональной  
ассоциации общественных  
объединений потребителей  
«Выбор потребителя»

**Потребитель, знай свои права!**



**Раздел ведет Всеволод ВИШНЕВЕЦКИЙ, председатель Санкт-Петербургской общественной организации потребителей «Общественный контроль»**

1. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной и табачной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

2. Продавец не вправе без согласия покупателя выполнять дополнительные работы (оказывать услуги) за плату. Покупатель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, то покупатель вправе потребовать от продавца возврата уплаченной суммы.

3. Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров — на русском языке):

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания — сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

ж) адрес (место нахождения), полное фирменное наименование (наименование) продавца;

з) сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

4. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

5. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение 7 дней.

В случае, если информация о порядке и сро-

ках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

6. Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

7. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

8. Покупатель вместо предъявления требований, указанных в пункте 5, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

9. Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

б) режим работы продавца;

в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок (7 дней);

г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Использованные материалы: «Правила продажи товаров дистанционным способом» (Утверждены постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 г.).

**Информация о пищевых продуктах должна содержать следующие данные:**

**• НАИМЕНОВАНИЕ ПРОДУКТА**

Наименование должно конкретно и достоверно характеризовать продукт, позволять отличать данный продукт от других. При необходимости должны быть указаны отличительные качества продукта («концентрированный», «восстановленный», «сублимированный», «пастеризованный», «стерилизованный», «охлажденный», «замороженный» и другие), которые должны быть включены в основное наименование или расположены на этикетке в непосредственной близости от наименования.

Наименования пищевых продуктов должны соответствовать применяемым в государственных стандартах Российской Федерации, межгосударственных стандартах. Пищевые продукты, не являющиеся традиционными для России (джин, виски, лечо и другие), поступающие по импорту, должны иметь наименования, соответствующие международным, зарубежным региональным и национальным стандартам и регламентам.

**Не допускается:**

- в наименованиях аналогов пищевых продуктов указывать, что они являются продуктами типа другого известного продукта (например: вино типа Ркацители, Кинзмараули или Хванчкара, минеральная вода типа Боржоми, Нарзана и т. п.);
- давать пищевым продуктам наименования, вводящие потребителей в заблуждение относительно природы пищевого продукта (промышленно вырабатываемым аналогом натуральных продуктов давать наименования, близкие к наименованиям натуральных продуктов, например, белковой икре — «Икра зернистая черная», палочкам, вырабатываемым из рыбы или другого сырья, — «Крабовые палочки»);
- использование в наименовании продукта таких терминов, как «экологиче-

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ при выборе продуктов питания



ски чистый», «свежий», «изготовленный по-домашнему», «выращенный с использованием только органических удобрений», «выращенный без применения пестицидов», «выращенный без применения минеральных удобрений», «витаминизированный», «без консервантов», «здоровье», «лечебный», «диетический» и других, имеющих рекламный характер, допускается только при указании нормативного документа, позволяющего осуществить идентификацию указанных свойств продукта или дающего четкое определение термина, и/или при подтверждении компетентными органами.

- НАИМЕНОВАНИЕ, МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ (АДРЕС) ИЗГОТОВИТЕЛЯ, УПАКОВЩИКА, ЭКСПОРТЕРА И ИМПОРТЕРА ПРОДУКТА, НАИМЕНОВАНИЕ СТРАНЫ И МЕСТА ПРОИСХОЖДЕНИЯ
- ТОВАРНЫЙ ЗНАК ИЗГОТОВИТЕЛЯ (при наличии);
- МАССУ НЕТТО, ОБЪЕМ ИЛИ КОЛИЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ

Для продуктов, в которых основной компонент находится в жидкой среде (в сиропе, тузлуке, маринаде, рассоле, во фруктовом или овощном соке, в бульоне и других), помимо общей массы нетто должна быть указана масса основного продукта.

Масса нетто и объем продукта должны быть указаны в метрической системе мер (Международной системе единиц);

**• СОСТАВ ПРОДУКТА**

Список ингредиентов приводят для всех продуктов, за исключением однокомпонентных. Списку ингредиентов должен предшествовать заголовок «Состав», после чего должен быть представлен их перечень в порядке уменьшения массовой доли в рецептуре продукта.

При применении усилителей вкуса и запаха слова «ароматизатор», «пищевосовая добавка» должны сопровождаться прилагательными: «натуральный», «идентичный натуральному» или «искусственный», в зависимости от того, какими они являются.

Информацию о противопоказаниях для применения при отдельных видах заболеваний доводят до сведения потребителя на этикетке, контрэтикетке, ярлыке, листе-вкладыше, прилагаемом к каждой единице упаковки, или маркировкой.

Любая информация о специальных питательных свойствах, лечебном или профилактическом назначении продукта, наличии в нем биологически активных веществ, отсутствии вредных веществ или других особых его характеристик может быть нанесена на этикетку только с разрешения компетентных органов Минздрава России или при соответствии продукта нормативному документу Минздрава России, регулиющему решение данных вопросов и подтверждающему правомочность их использования и рекламы.

- ПИЩЕВУЮ ЦЕННОСТЬ (кроме алкогольной продукции, кофе, чая, пряностей и пищевкусовых добавок), с учетом специфики продукции

Содержание питательных веществ указывают как массу углеводов, белков, жиров и других компонентов в 100 г или 100 мл съедобной части продукта. Энергетическую ценность продукта определяют в расчете на 100 г или 100 мл продукта и указывают в килокалориях;

**• УСЛОВИЯ ХРАНЕНИЯ**

Условия хранения указывают для продуктов, имеющих ограниченные сроки годности (хранения, реализа-

ции) и / или требующих специальных условий хранения (пониженной температуры, определенных влажности окружающего воздуха и светового режима и других).

- СРОК ГОДНОСТИ. Срок годности пищевых продуктов исчисляют с даты изготовления. Срок годности может быть указан следующим образом: «Годен в течение ... (часов, дней, месяцев или лет)», «Годен до ... (дата)», «Использовать до ... (дата)». Дату окончания срока годности указывают так: «Час, день и месяц» — для скоропортящихся продуктов; «День и месяц» — если срок годности продукта не превышает трех месяцев; «Месяц и год» — если срок годности продукта превышает три месяца.

Требования об указании срока годности не являются обязательными для свежих фруктов, овощей и картофеля (за исключением мытых, герметично упакованных или полуфабрикатов из них), хлебобулочных изделий (кроме бараночных, сухарных изделий, хлебных палочек, пирогов, пирожков и пончиков), алкогольных напитков, кофе, пряностей, уксуса, живой и мороженой рыбы и нерыбных объектов промысла, а также мороженого.

Срок годности нарезанных и расфасованных пищевых продуктов устанавливает упаковщик.

С учетом специфики конкретных видов и наименований пищевых продуктов в информации о них указывают срок хранения или срок реализации.

- СРОК ХРАНЕНИЯ исчисляют с даты изготовления и указывают на упаковке или потребительской таре продукта питания следующим образом: «Срок хранения до ... (дата)», «Срок хранения в течение ... (дней, месяцев или лет)».

- СРОК РЕАЛИЗАЦИИ исчисляют с даты изготовления и указывают на упаковке или потребительской таре продукта питания следующим образом: «Реализовать до ... (дата)» или «Реализовать в течение ... (часов, дней, месяцев или лет)».

Если срок годности указывают словами «Годен в течение ... (часов, дней, месяцев или лет)», срок хранения словами — «Срок хранения в течение ... (часов, дней, месяцев или лет)», срок реализации словами — «Реализовать в течение ... (часов, дней, месяцев или лет)», то на потребительскую тару обязательно наносят дату изготовления пищевого продукта.

Дату изготовления наносят в виде двузначных чисел, обозначающих число, месяц и год (например 22.06.07), или отметок против чисел на краях этикетки, или дают ссылку, где она указана;

- ОБОЗНАЧЕНИЕ НОРМАТИВНОГО ИЛИ ТЕХНИЧЕСКОГО ДОКУМЕНТА, в соответствии с которым изготовлен и может быть идентифицирован продукт

Для импортных продуктов допускается обозначение нормативного или технического документа не наносить;

- ИНФОРМАЦИЮ О СЕРТИФИКАЦИИ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ

Информацию о сертификации серийно изготавливаемых пищевых продуктов наносит изготовитель в виде знака соответствия. Отсутствие знака соответствия является информацией о том, что серийно изготавливаемый продукт не сертифицирован у изготовителя. В этом случае информация о сертификации пищевых продуктов должна быть представлена с каждой партией продукта в виде сертификата, выданного в установленном порядке на конкретное наименование продукта. Информацию о сертификации неупакованных пищевых продуктов представляют в сопроводительных документах и вывешивают в торговом зале.

Использованные материалы: ГОСТ 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителей. Общие требования».

«Петербургское качество», специальный выпуск № 26 (194), 14 декабря 2008 г.

Учредители: ООО «ИСК» «Тест-Принт»  
НП «Общественный контроль качества»

Главный редактор — Всеволод ВИШНЕВЕЦКИЙ

Корреспонденты — Дарья Дедова, Наталья Вишневецкая  
Дизайн и верстка — Екатерина Вайсберг  
Фотограф — Светлана Холячук

Редакционная коллегия  
специального выпуска газеты «Петербургское качество»:

Д.А. Кобицкий, заместитель председателя Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли;  
А.Г. Волков, начальник отдела защиты прав потребителей Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли;  
А.В. Герман, директор СПб ГУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»;  
А.Г. Голов, президент Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Северо-Запад»;  
Н.И. Лебедева, председатель Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Северо-Запад»;

А.В. Баринов, вице-президент СПРОО «Региональный центр по соблюдению прав потребителей»;  
Г.И. Козловская, председатель Общества потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области;  
Е.Б. Козьякова, президент Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Выбор потребителя»;  
В.И. Рыжков, сопредседатель СПб ООП «Диалог»

Распространяется бесплатно.  
Тел./факс редакции (812) 320-6749  
E-mail: pet\_kach@tecom.ru

Интернет: [www.petkach.spb.ru](http://www.petkach.spb.ru)  
Отдел распространения: тел./факс (812) 251-7222.  
Номер подписан к печати 05.12.2008 г.

Газета отпечатана в ООО «Типографский комплекс «Девиз»  
199178, Санкт-Петербург, 17-я линия В.О., д. 60, лит. А, пом. 4 Н.  
Номер заказа ТД-2288/11

Перепечатка материалов допускается только с письменного разрешения редакции.  
Тираж номера 20 000 экз.

ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ДВИЖЕНИЕ: 20 ЛЕТ В РОССИИ

ЗА РУЛЕМ

# «В основе защиты прав потребителей лежит чувство собственного достоинства», —

## СЧИТАЕТ ПРЕЗИДЕНТ МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЙ АССОЦИАЦИИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ «СЕВЕРО-ЗАПАД» АНАТОЛИЙ ГОЛОВ



**За реализацию автомобиля Great Wall Safe (что в переводе означает «Великая стена») не принадлежащего качества Невский федеральный суд обязал продавца возместить его стоимость. Всего, по решению суда, автосалон обязан выплатить истцу более 1 млн. 360 тысяч рублей.**

### «Великая стена» за великую цену

Данное дело за номером 2-17/08 было рассмотрено в феврале нынешнего года. Интересы потребителя представляло Общество потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

В апреле 2005 года гражданин Кудрявцев заключил договор купли-продажи автомобиля марки Great Wall Safe с ООО «Авекс». Стоимость товара составила 666 тысяч 480 рублей. В ходе эксплуатации машины владельцем были выявлены многочисленные недостатки. И в октябре 2006 года был проведен гарантийный ремонт двигателя, увы, характер неисправностей так и не был устранен. Поэтому в конце марта 2007 года Кудрявцев обратился в фирму с заявлением о расторжении договора купли-продажи. Однако претензия не была удовлетворена.

В апреле того же года владелец авто провел независимую экспертизу, выводы которой свидетельствуют, что дефекты и неисправности носят производственный характер. ООО «Авекс» с мнением независимой экспертизы не согласилось. Поэтому владельцу «великой неисправности» пришлось отстаивать свои интересы в суде.

Судом была назначена повторная автотехническая экспертиза. Заключение специалиста звучит так: повреждение лакокрасочного покрытия с проявлением коррозии, неисправность электрооборудования, разрушение сварочных швов и отслоение защитного слоя на глушителе являются производственными недостатками. Кроме того, после проведения капитального ремонта двигателя гарантийной автомашины снижены технические характеристики. Свое заключение эксперт А. Г. Башкардин поддержал в суде.

Суд посчитал, что требования истца по взысканию стоимости автомобиля — 666 480 рублей, подлежат удовлетворению. Помимо этого ответчика обязали выплатить неустойку за несвоевременное удовлетворение претензии. По расчетам истца она составила 1 млн. 946 тыс. 121 руб. Однако господин Кудрявцев снизил эту сумму до размера стоимости автомобиля — 666 480 рублей. Суд удовлетворил и это требование.

Кроме того, ответчику вменено в обязанность возместить расходы истца на проведение экспертизы — 5000 рублей, расходы на представителя в суде — 15 000; размер компенсации морального вреда определен в размере 10 000 рублей.

Суд обязал ООО «Авекс» уплатить и госпошлину в доход государства — 10 914 рублей, а также штраф за отказ удовлетворить требования потребителя в досудебном порядке в размере 681 480 рублей.

Подготовила Дарья ДЕДОВА

— Анатолий Григорьевич, расскажите, как все начиналось?

— Мы начали с частных вопросов, что-то удавалось решить, что-то нет. Но быстро поняли, что надо заложить фундамент, надо добиться принятия закона о защите прав потребителей. В основе такого закона должно лежать уважение к потребителю. Мы стали изучать наработки других стран. ООН были уже сформулированы 8 прав потребителя, это нам очень помогло. Разработка закона, который был принят в 1991 году, началась еще в эпоху СССР. Могу сказать, что этот документ был гораздо полнее, нежели принятый годом позже российский закон. Кроме прав на информацию, безопасность и других там было заложено право потребителя на удовлетворение основных потребностей. Это очень важное право. При принятии российского Закона «О защите прав потребителей» оно было вычеркнуто. Правительство посчитало, что в период всеобщего дефицита и гигантской инфляции, что царил в 1992 году в уже постсоветской России, это право не могло быть реализовано. Не реализуется оно и сегодня.

— Что двигало вами и другими энтузиастами?

— Самое простое — чувство собственного достоинства. В советские времена часто говорили — ешь что дают, другого нет и не будет. Но если не требовать, не защищать свои права — действительно не будет. Но в руках у потребителя есть мощнейшее оружие — рубль. Своим рублем мы отбираем тех, кто хорошо работает и производит хороший товар, который нам нужен. А если мы молчим и платим за плохой товар, платим за некачественные услуги — мы получаем то, что заслуживаем.

— А как сегодня обстоят дела с защитой прав потребителей?

— Ситуация изменилась радикально. В конце 80-х, даже если у вас были деньги, купить холодильник или мебель можно было только по записи, отстояв год в очереди. Еще хуже было с автомобилем — его можно было купить только по разнарядке профкома или после многих лет ожидания в очереди.

В наше время проблемы выбора нет — ее решил рынок. Мы можем приобрести все, что угодно — были бы деньги. К счастью, доходы граждан год от года росли, и многие россияне могут купить не только то, что заложено в минимальной потребительской корзине. Но надо сказать честно — всегда были и будут недобросовестные производители и продавцы, всегда найдутся ловкачи, которые захотят обмануть покупателя.

Но есть главное — Закон РФ «О защите прав потребителей», где четкие механизмы защиты. И все больше наши сограждане знают о своих правах и защищают их.

— Какие еще перемены вы можете отметить?

— В середине 90-х я неоднократно был свидетелем того, как покупатель и продавец на пару силились понять назначение того или иного товара. А все потому, что

**Километровые очереди, поиск «нужных» людей, чтобы купить элементарные вещи, невозможность обменять некачественный товар только потому, что другого нет, — сегодня все это кажется кошмарным сном. Но 20 лет тому назад действительность была именно такова. Реализовать такие права потребителей, как право на выбор, на информацию, на возмещение ущерба в советское время фактически было невозможно. А уж ожидать уважения от продавца — это было вообще из области фантастики. Большинство граждан даже не подозревали, что такие права существуют. Они не были закреплены законом, и никто не говорил потребителям о них. Многих это не устраивало и первыми исправить сложившееся положение взялись члены Ленинградского клуба потребителей, из которого впоследствии выросло целое движение защиты прав потребителей в России, отмечающее в этом году 20-летний юбилей. Одним из учредителей клуба был Анатолий ГОЛОВ.**

он был иностранного происхождения и не содержал никакой информации на русском языке.

Сегодня же наличие информации на русском языке на упаковке — норма, к которой все уже привыкли. Кроме того, потребитель может получить исчерпывающие сведения о приобретаемом товаре. Сегодня право на информацию работает в большинстве случаев. Как и право на выбор. От такого изобилия товаров, что мы наблюдаем сегодня, голова идет кругом. Все покупается и продается в неограниченном количестве. О дефиците мы уже и не вспоминаем. Шопинг стал национальной идеей.

— И в связи с этим встает вопрос о реализации права на безопасность. Есть ли положительные сдвиги?

— Мы стали больше заботиться о своем здоровье, изменилась культура потребления. Она стала на порядок выше. Если раньше хватало все подряд, то теперь потребитель стал намного разборчивее.

Но с правом на безопасность по-прежнему есть проблемы. Мы сами не можем определить, безопасен тот или иной продукт. Это обязанность государственных органов. Китайский меламин, опасные детские игрушки и тому подобное — к сожалению, это реальность. Но положительные сдвиги есть — и это во многом заслуга тех потребителей, которые готовы защищать не только свои права и интересы, но и безопасность всех. Главное — не быть равнодушным.

— А право на здоровую окружающую среду?

Здесь проблемы остались. В Санкт-Петербурге, как и в любом другом городе, в первую очередь надо решать две первоочередные задачи: уборка и озеленение улиц и утилизация отходов. А мы до сих пор не можем привести в порядок газоны и улицы, а также организовать раздельный сбор мусора... Хорошо еще, что у нас под боком

Ладога — наша вода вполне приличная. Но так не везде.

— Как реализуется право быть услышанным?

Сегодня потребитель может предъявить продавцу претензию в случае обнаружения в товаре недостатков, и, как правило, решить спорную ситуацию. Наша статистика говорит: 95 процентов споров разрешается в пользу потребителей. Но надо действовать грамотно и показать, что вы знаете свои права и готовы идти до конца в их защите. И тогда продавец понимает, что проще удовлетворить вашу претензию, чем спорить с вами. До судебных разбирательств дело доходит редко, но и они выигрываются потребителями в абсолютном большинстве случаев.

Научились наши граждане отстаивать и свое право на возмещение ущерба. А это напрямую зависит от полноты реализации права на просвещение. Что говорить, 20 лет назад этого вообще не было, а сегодня наш город реализует специальную программу по защите прав потребителей.

— Какие значимые изменения претерпел Закон «О защите прав потребителей» в последние годы?

— В интересах потребителей закон «О защите прав потребителей» постоянно дорабатывается. Назову несколько наиболее значимых поправок, внесенных в его положения в последние годы. Если раньше сроки устранения недостатков товара, обнаруженных во время гарантийного срока, в законе не регламентировались, то теперь эти недостатки должны быть устранены незамедлительно. И только если вас убедят, что сейчас отремонтировать ваш телевизор невозможно, по письменному соглашению сторон срок может быть установлен не больше 45 дней. А на это время вам должны предоставить в пользование аналогичный телевизор.



Еще в середине 90-х было включено положение о том, что судья может наложить на упорствующего продавца штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя. Сегодня судья обязан наложить такой штраф. Теперь, если продавец не удовлетворит законную претензию потребителя, он заплатит в полтора раза больше. Это серьезно усилило позиции покупателя.

С конца прошлого года потребитель вправе отказаться от сложнотехнического товара в случае обнаружения в нем любых недостатков и вернуть его в течение 14 дней. В старой редакции Закона «О защите прав потребителей» это можно было сделать только при наличии существенных недостатков. Такой подход стимулирует изготовителей производить высококачественный товар, а это большой плюс для всех участников рынка.

Мы добились внесения изменений в законодательство о банковской деятельности. Теперь при получении кредита потребитель чувствует себя более уверенно. Ему должны озвучить полную сумму, подлежащую выплате, а также предоставить график ее погашения. Потребитель заранее может просчитать, сколько же процентов годовых он заплатит: ноль, как указано в рекламном проспекте, или, к примеру, 40, как написано в договоре, разобраться в котором дело непростое.

— Анатолий Григорьевич, какие шаги и в каком направлении намерены предпринять защитники прав потребителей в дальнейшем?

— Несмотря на все позитивные сдвиги, работы очень много. И на первом месте по-прежнему остаются консультации для потребителей — мы не можем защитить всех, но каждый потребитель, защищая свои права, одновременно защищает права всех потребителей и главное право — право на уважение. Надо построить систему защиты наших прав, объединяющую усилия и граждан, и общественных организаций потребителей, и государства. Тогда каждый будет уверен, что он защищен законом, обществом и государством, а это и есть гарантия реализации его прав.

Беседовала Дарья ДЕДОВА

**Потребитель, знай свои права!**



**Раздел ведет Всеволод ВИШНЕВЕЦКИЙ, председатель Санкт-Петербургской общественной организации потребителей «Общественный контроль»**



## Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

Требование покупателя об обмене либо о возврате товара надлежащего качества подлечит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки и имеются доказательства приобретения его у данного продавца (товарный или кассовый чек, иной документ, подтверждающий оплату товара). Если товар не соответствует данным требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей», то он не подлежит обмену как товар надлежащего качества.

Законодательными актами не предусматривается возмещение каких-либо издержек продавцу товара в связи с реализацией покупателем данного права. В соответствии с п. 1 статьи 502 Гражданского кодекса РФ и п. 2 статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» при отсутствии необходимого для обмена товара надлежащего качества потребитель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму. Требования потребителя по данному вопросу подлежат удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Вместе с тем статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает возможность ограничения такого права потребителя правовым актом правительства Российской Федерации, утверждающим перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Перечень товаров является исчерпывающим и не может быть расширен продавцом по своему усмотрению.

Продовольственные товары надлежащего качества возврату и обмену не подлежат.

**Согласно статье 502 Гражданского кодекса РФ и статье 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право обменять в течение 14 дней, не считая дня покупки, непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.**

**ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (в ред. постановлений Правительства Российской Федерации от 20.10.1998 № 1222, от 06.02.2002 № 81)**

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
3. Парфюмерно-косметические товары.
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей — ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в т. ч. для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные

материалы для хранения и транспортировки пищевых продуктов).

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней.

10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые; телефонная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патронов к нему.

13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

## Памятка потребителям услуг в сфере ЖКХ

**Если дом не является домом ЖСК, в нем не создано ТСЖ, то обязанность по проведению текущего ремонта подъезда жилого дома возлагается на соответствующие организации по обслуживанию жилищного фонда (например, Жилкомсервис или иное предприятие, обслуживающее дом). Согласно статье 67 ЖК РФ жильцы вправе требовать от организации по обслуживанию жилищного фонда своевременного проведения капитального ремонта жилого помещения, надлежащего участия в содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также предоставления коммунальных услуг.**

В Правилах пользования жилыми помещениями, содержания жилого дома и придомовой территории в РСФСР, утвержденных Постановлением Совета Министров РСФСР от 25 сентября 1985 г. № 415, указано, что наймодатель (в лице организации по обслуживанию жилищного фонда) обязан в соответствии с правилами и нормами эксплуатации и ремонта жилищного фонда систематически производить осмотр жилых домов и жилых помещений, профилактическое обслуживание санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в них, а также осмотр объектов благоустройства придомовых территорий, своевременно производить капитальный и текущий ремонт жилых домов, обеспечивать бесперебойную работу санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в них, а также обеспечивать надлежащее содержание подъездов, вестибюлей, тамбуров, лестничных клеток, кабин лифтов и других мест общего пользования жилых домов, а также придомовых территорий. За счет наймодателя выполняются все работы по текущему и капитальному ремонту жилого дома.

В Правилах и нормах технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденных Постановлением Госстроя России от 27 сентября 2003 г. № 170, указано, что текущий ремонт здания включает в себя комплекс строительных и организационно-технических мероприятий с целью устранения неисправностей (восстановления работоспособности) элементов, оборудования и инженерных систем здания для поддержания эксплуатационных показателей.

К работам, относящимся к текущему ремонту жилого дома относятся: смена и восстановление отдельных элементов оконных и дверных заполнения; восстановление или замена отдельных участков и элементов лестниц, балконов; восстановление отделки стен, потолков, полов отдельных участков в подъездах; восстановление работоспособности вентиляционных и промывочных устройств, крышек мусороприемных клапанов и шибберных устройств. Окраску лестничных клеток допускается производить улучшенными высококачественными, безводными составами. Не допускаются просветачивание нижележащих слоев краски, отслоения, пятна, потеки. Не допускаются в местах сопряжения поверхностей искривления линий, закраски высококачественной окраски в различные цвета. Периодичность ремонта подъездов должна быть соблюдена один раз в пять или три года в зависимости от классификации зданий и физического износа. Наружные входные двери в подъезды и лестничные клетки должны иметь самозакрывающиеся устройства (доводчики), а также ограничители хода дверей (остановы).

### ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

**Санкт-Петербургское государственное учреждение «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»**

- Адрес Центра: 191124, Санкт-Петербург, Суворовский пр., д. 65
- Телефон: (812) 274-14-30
- Телефоны горячей линии: 274-12-37, 274-12-41

### Центр независимой потребительской экспертизы

- Адрес: 191014, Санкт-Петербург, Саперный пер., 21
- Телефон: 327-80-32; факс: 272-33-48; (812) 274-10-36, 327-80-32

### ГУП «Бюро товарных экспертиз»

- Адрес: 191028, Санкт-Петербург, наб. р. Фонтанки, 26
- Телефон: (812) 279-98-97,
- Факс: 279-96-75

## ЗВОНИТЕ, ВАМ ПОМОГУТ!

### АВАРИЙНЫЕ СЛУЖБЫ

- Повреждения освещения на уличных эл. сетях 312-95-94
- Повреждения водопроводной уличной сети (холодная вода) 238-19-19
- Повреждения водопроводной уличной сети (горячая вода) 315-13-13
- Повреждения канализационной уличной сети (горячая вода) 218-49-62
- Дорожно-транспортные происшествия (ДТП) 234-15-02
- Центр по приему обращений граждан по всем вопросам, связанным с качеством оказываемых услуг ЖКХ — 004
- Главное управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Санкт-Петербурга: улица Разъезжая д. 26/28, тел. — 316-95-97, факс — 316-90-45
- телефон оперативного дежурного Главного управления — 313-71-96

### ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

- Городская станция скорой помощи 03
- Территориальный фонд ОМС Санкт-Петербурга: 703-7-301
- Оператор круглосуточной справочной службы медико-социальной помощи: 712-09-03
- Справочное об увезенных скорой помощью 278-00-55
- Справочное о наличии лекарств в городе 325-09-00
- Дежурная аптека 314-54-01
- Наркологический телефон доверия 714-42-10
- Телефон доверия для взрослых 476-71-04

- Телефон доверия для детей и подростков 708-40-41
- Анонимное обследование на СПИД 259-94-05
- Справка о медицинских услугах 712-09-03
- Информационно-справочная телефонная служба социальной защиты населения 334-41-44

### СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ СЛУЖБЫ ГОРОДА

- Справочная служба ГТС 09
- Справочная служба ГУВД 315-00-19
- Справочное аэропорта Пулковое-2 (международн.) 704-38-22/704-34-44
- Справочное аэропорта Ржевка 527-52-08
- Справочное ж.д. вокзалов 768-01-11
- Справочное междугородной и международной автоматической связи 274-93-83
- Справочное почтамта 312-83-02
- Телеграмма в кредит 066
- Справочное по расчетам за телеграммы 265-27-49
- Бюро претензий телеграфа 271-59-89
- Справочное службы быта 275-31-91
- Комитет по здравоохранению: 714-45-63 (круглосуточно).

### ПРОКУРАТУРА

- Городская прокуратура 312-81-90
- Областная прокуратура 542-02-45

### УГИБДД

- Телефон доверия УГИБДД 335-43-80
- Телефон для вопросов о деятельности УГИБДД 234-90-21

### ТЕЛЕФОНЫ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ ЖАЛОБ»:

- Центр по приему обращений граждан по всем вопросам, связанным с качеством оказываемых услуг ЖКХ — 004
- Территориальное управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу — 764-58-83
- Территориальный отдел Роспотребнадзора в Невском и Красногвардейском районах — 567-65-50
- Территориальный отдел Роспотребнадзора в Кировском, Петродворцовом, Красносельском районах и городе Ломоносове — 186-92-81
- Территориальный отдел Роспотребнадзора в Выборгском и Калининском районах — 553-32-46, 553-65-90
- Территориальный отдел Роспотребнадзора в Московском, Фрунзенском, Пушкинском, Колпинском районах и городе Павловске — 727-72-20
- Территориальный отдел Роспотребнадзора в Адмиралтейском, Василеостровском, Центральном районах — 710-18-41
- Территориальный отдел Роспотребнадзора в Петроградском, Приморском, Курортном и Кронштадтском районах — 238-11-33
- 319-96-00 — горячая линия Комитета по энергетике и инженерному обеспечению;
- 717-74-44, 571-21-02 — горячая линия Жилищного комитета;
- 305-09-09 — горячая линия ГУП «Водоканал СПб»;
- 315-84-23 — горячая линия ГУП «ТЭК СПб»;
- 335-44-27 — горячая линия ООО «ПетербургГаз»;
- 326-31-64, 326-31-65 — горячая линия предприятия «Тепловая сеть» филиал «Невский» ОАО «ТГК-1» (теплоснабжение);

«Петербургское качество», специальный выпуск № 25 (193), 12 декабря 2008 г.

Уредители: ООО «ИКС «Тест-Принт»  
НП «Общественный контроль качества»

Главный редактор — Всеволод ВИШНЕВЕЦКИЙ

Корреспонденты — Дарья Дедова, Наталья Вишневецкая  
Дизайн и верстка — Екатерина Вайсберг  
Фотограф — Светлана Холячук

Редакционная коллегия  
специального выпуска газеты «Петербургское качество»:

Д.А. Кобицкий, заместитель председателя Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли;  
А.Г. Волков, начальник отдела защиты прав потребителей Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли;  
А.В. Герман, директор СПб ГУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»;  
А.Г. Голов, президент Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Северо-Запад»;  
Н.И. Лебедева, председатель Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Северо-Запад»;

А.В. Бариню, вице-президент СПРОО «Региональный центр по соблюдению прав потребителей»;  
Г.И. Козловская, председатель Общества потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области;  
Е.Б. Козьякова, президент Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Выбор потребителя»;  
В.И. Рыжков, сопредседатель СПб ООП «Диалог»

Распространяется бесплатно.  
Тел./факс редакции (812) 320-6749  
E-mail: pet\_kach@tecom.ru

Интернет: [www.petkach.spb.ru](http://www.petkach.spb.ru)  
Отдел распространения: тел./факс (812) 251-7222.  
Номер подписан к печати 06.12.2008 г.

Газета отпечатана в ООО «Типографский комплекс «Девиз»  
199178, Санкт-Петербург, 17-я линия В.О., д. 60, лит. А, пом. 4 Н.  
Номер заказа ТД-2288/11

Перепечатка материалов допускается только с письменного разрешения редакции.  
Тираж номера 20 000 экз.

## ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ РЫНОК

Где бы помыться,  
да горячей водицей?

Из 47 бань 10 — государственные унитарные предприятия, 20 — открытые акционерные общества, 100-процентный пакет акций находится в собственности города, 16 бань имеют частную форму собственности, одна баня передана в собственность муниципального образования поселка Парголово.

Услуги жителям Санкт-Петербурга по предельной стоимости и на условиях льготного дня (25 руб., 35 руб. и один раз в неделю по 10 рублей за 1,5 часа помывки) оказывают 36 бань.

Правительство города способствует решению задачи по обеспечению доступности банных услуг для социально незащищенных слоев населения, предоставляя субсидии организациям, оказывающим банные услуги по предельной стоимости. В бюджете Санкт-Петербурга на 2008 год на возмещение затрат, связанных с оказанием услуг банного хозяйства населению в Санкт-Петербурге по предельной стоимости и стоимости льготного дня предусмотрены средства в размере 129 млн 636,4 тыс. руб.

Следует отметить, что субсидии на безвозмездной и безвозвратной основе предоставляются организациям любой организационно-правовой формы в целях возмещения затрат, связанных с оказанием банных услуг по предельной стоимости. Организации банного хозяйства, заключившие договор с Комитетом, получают субсидии из бюджета. В других регионах такой практики не существует. Остальные бани, как правило, проводят акции, устанавливая льготные часы с 10-00 до 12-00 или 14-00 по цене от 50 руб. до 100 руб. Для сравнения: в Москве цены на банные услуги в банях среднего уровня (баня, сауна, парикмахерская) — 150 руб./ 2 часа для пенсионеров; пн. — пт. с 9-00 до 12-00 час. — 100 руб./ 2 часа для пенсионеров; 2 часа в общем отделении (без бассейна) ср., чт. с 8-00 до 14-00 час. для пенсионеров и льготников — 90 руб. Для пенсионеров льготы устанавливают сами предприятия в порядке благотворительности за счет собственной прибыли.

Льготы по оплате услуг бань в общем отделении (один раз в неделю) установлены следующим категориям граждан:

- инвалиды и участники ВОВ, многодетные семьи, граждане, получившие увечья на Чернобыльской АЭС — бесплатное посещение;
- ветераны труда, инвалиды, независимо от групп инвалидности и семьи опекунов, имеющие на воспитании несовершеннолетних детей — с 50% скидкой.

Источник финансирования затрат и механизм предоставления льгот определяют префекты административных округов.

В феврале текущего года введена в эксплуатацию баня, построенная за счет средств городского бюджета во Фрунзенском районе Санкт-Петербурга. С 2005 года (с момента принятия Концепции развития банного хозяйства Санкт-Петербурга) количество организаций, оказывающих банные услуги, увеличилось в 2,2 раза.

**Сеть банного хозяйства Санкт-Петербурга представлена сегодня 347 организациями, в том числе 47 бань, ранее входивших в городскую систему коммунального хозяйства.**



В целом по городу обеспеченность помывочными местами на одну тысячу жителей составляет 2,3 помывочного места. По сравнению с 2005 годом обеспеченность помывочными местами жителей Санкт-Петербурга увеличилась на 73 %.

В семи районах города (Выборгский, Кировский, Калининский, Красносельский, Невский, Приморский, Фрунзенский) этот показатель ниже среднего по городу. Вместе с тем положительная динамика наблюдается и в этих районах. За истекший период обеспеченность помывочными местами в расчете на одну тысячу жителей увеличилась в Красносельском и Калининском районах в 2 раза, в Кировском и Невском в 1,5 раза, в Приморском в 1,3 раза.

В целях повышения обеспеченности банными услугами сформирована потребность в земельных участках под строительство бань и, в первую очередь, в тех районах, где обеспеченность ниже, чем в среднем по городу. С Комитетом по градостроительству и архитектуре согласована возможность размещения объектов банного хозяйства на земельных участках в Калининском, Кировском, Красносельском, Московском, Невском, Приморском районах Санкт-Петербурга.

Начата реализация инвестиционных предложений по строительству банно-оздоровительных комплексов: в Кировском, Красносельском, Приморском и Невском районах Санкт-Петербурга.

Кроме этого, в Приморском районе закончены изыскательские работы и идет проектирование банно-оздоровительного комплекса по адресу: Байконурская ул., участок 1 (напротив дома 15). В Кировском районе Санкт-Петербурга (ул. Зои Космодемьянской, д. 7, литера А, участок 1) ведется подготовка документов для

разработки проекта строительства многофункционального комплекса со спортивно-оздоровительным центром и частичным сохранением площадей под банные услуги.

Помимо реализации инвестиционных проектов по строительству банных комплексов ведется или закончена реконструкция действующих и (или) бывших бань (в стадии реализации находится еще девять инвестиционных проектов, два из которых — по реконструкции зданий бывших бань Петроградского района).

Следует отметить, что по инициативе городского Правительства, ранее заключены Соглашения между КЭРППИТ, КУГИ, КГА, администрацией Петроградского района Санкт-Петербурга и собственниками зданий ОАО «Пушкарские бани» и ЗАО «Балтийская Инвестиционная Компания» (здание бывших Посадских бань) о сохранении части зданий после реконструкции под оказание банных услуг, с сохранением на 100 помывочных мест в каждой.

Так, собственником здания ОАО «Пушкарские бани» закончено проектирование по реконструкции объекта под бизнес-центр с сохранением части здания под оказание банных услуг.

Собственник здания бывших Посадских бань ЗАО «Балтийская Инве-

стиционная Компания» также ведет проектирование под многофункциональный комплекс жилого и нежилого назначения с сохранением части здания под баню.

В Центральном районе Санкт-Петербурга идет проектирование по реконструкции двух бывших бань с сохранением части площадей под оказание банных услуг (улица Некрасова, д. 14, улица Стремянная д. 21/5, литера А).

В Адмиралтейском районе Санкт-Петербурга в стадии разработки находится инвестиционный проект по реконструкции бывших Фонарных бань (наб. реки Мойки, 82).

В Пушкинском районе Санкт-Петербурга ведется подготовка к реконструкции комплекса бывших торговых бань купца Михайлова.

Переданы на реконструкцию по инвестиционным договорам здания бань открытых акционерных обществ, 100-процентный пакет акций которых находится в собственности Санкт-Пе-

тербурга «Станционные бани» и «Московские бани».

Инвестиционный договор на реконструкцию здания, принадлежащего ОАО «Павловские бани» (100-процентный пакет акций принадлежит городу), находится на согласовании в КУГИ.

В 2007 году закончена реконструкция Круглых бань в Выборгском районе Санкт-Петербурга по адресу: ул. Карбышева, д. 29а. За счет средств бюджета Санкт-Петербурга в 2007 году проведены работы по капитальному ремонту бани № 54 ОАО «Нега» (Приморский пр., д. 30) в объеме 6,9 млн руб.

Комитетом экономического развития, промышленной политики и торговли внесены предложения в проект Закона Санкт-Петербурга «О бюджете Санкт-Петербурга на 2009 год и на плановый период 2010 и 2011 годов» о выделении средств на капитальный ремонт ОАО «Чкаловские бани» в размере 80 млн. 450 тыс. руб.

На 2009 год уже предусмотрены субсидии на капитальный ремонт бани в сумме 26,3 млн руб. В бюджете города на 2008–2010 год запланированы средства в сумме 30 млн руб. на капитальный ремонт трех бань Курортного района Санкт-Петербурга. В текущем году проведен капитальный ремонт бани г. Сестрорецка в объеме 12,5 млн руб.

## ОРГАНИЗАЦИИ БАННОГО ХОЗЯЙСТВА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ БАННЫЕ УСЛУГИ ПО ПРЕДЕЛЬНОЙ СТОИМОСТИ И НА УСЛОВИЯХ ЛЬГОТНОГО ДНЯ

Наименование	Адрес	Телефон	Льготные дни	
ОАО «Балтийские бани»	ул. Шкапина, д.10	252-58-18	Понедельник	
ОАО «Павловские бани»	Московский пр. д. 55	316-22-66	Вторник	
ОАО «Смолянинские бани»	ул. Красного Текстильщика, д. 7	274-71-45	Среда — мужской день Четверг — женский день	
ОАО «Баня Водолей»	Воронежская ул., 6/8	764-52-55-	Понедельник — женский день Вторник — мужской день	
ОАО «БОК Нептун»	17-ая линия В.О., д. 38	321-81-54	Понедельник	
ОАО «Батенинские бани»	ул. А.Матросова, д. 20	295-01-79	Среда — женский день Четверг — мужской день	
ОАО «БОК Гражданка»	ул. О. Форш, д. 6	558-86-33	Четверг	
ООО «Балтийский дом»	ул. Карбышева, 29а	550-09-85	Понедельник	
МУП «Парголово»	пос. Парголово, ул. Полевая, д. 8	594-81-54	Четверг	
ООО «Удельные бани»	ул. Елецкая, д.15	553-14-12	Понедельник	
ОАО «Красносельские бани»	Баня № 1	Красное Село, ул. Юных пионеров, д.9	741-60-00	Четверг
Баня № 68	Сосновая поляна, 2-я Комсомольская ул., д. 27/3	744-53-00	Четверг	
Баня № 73	пос. Володарка, Российский б-р., д. 16	738-98-19	Пятница	
ООО «Таллинские бани»	пр. Ветеранов, д. 89	750-89-34	Среда	
ОАО «БОК Колпинского района»	Баня № 1	Колпино, ул. Культуры, д. 2/8	461-13-81	Вторник — мужской день Среда — женский день
Баня № 2	пос. Понтонный, ул. Товпеко, д. 12	464-22-57	Четверг — женский день Среда — мужской день	
Баня № 3	пос. Металлострой, ул. Пионерская, д. 7	462-06-87	Вторник — женский день Среда — мужской день	
Баня № 4	пос. Петрославянка, Славянская ул., д. 3А	-	Суббота — женский день Воскресенье — мужской день	
СПб ГУП «БОК Кронштадтского района»	Кронштадт, ул. Велешинского, д. 18	311-13-46	Понедельник	
СПб ГУП «Скат»	Баня № 1	г.Сестрорецк, ул. Мосина, д.4	437-34-73	Четверг — женский день
Баня № 2	г.Зеленогорск, Выборгская ул., 3	433-37-57	Пятница — мужской день	
Баня № 5	пос. Песочный, Городок, 9-й квартал	596-63-36		
ООО «Форт»	ул. Гастелло, д. 22	708-40-35	Среда — мужской день Четверг — женский день	
«Московские бани»	ул. Шелгунова, д. 3	368-39-25	Среда — мужской день Четверг — женский день	
ОАО «Станционные бани»	ул. Шелгунова, д. 3	368-39-25	Среда — мужской день Четверг — женский день	
СПб ГУП «БОК Баня 72»	ул. М. Карпатская, д. 6	238-37-74	Четверг	
ОАО «Чкаловские бани»	Чкаловский пр., д. 12	230-12-17	Понедельник, вторник	
Баня № 4	пос. Лисий Нос, Морской пр., д. 17	434-90-67	Пятница — женский день Суббота — мужской день	
Баня № 54	Приморский пр., д. 30	430-31-40	Среда	
СПб ГУП «БОК Баня 72»	пос. Лахта, Пролетарский пр., д. 1	498-37-74	Пятница	
ГУП «Реквием»	г. Ломоносов, ул. Красного Флота, д. 34	422-52-25	Четверг — женский день Пятница — мужской день	
МУ «Специализированная служба»	г. Петергоф, Эрлеровский б-р, д. 12/2	450-35-55	Пятница	
МУ «Специализированная служба»	пос. Стрельна, Орловская ул., д. 11	450-75-04	Пятница	
ОАО «Баня № 1»	г. Пушкин, Железнодорожная ул., д. 16	470-42-35	Понедельник	
СПб ГУП «Баня № 5»	пос. Александровская, Парковая ул., д. 24	451-34-38	Четверг — мужской день Пятница — женский день	
СПб ГУП «Баня № 4»	г. Павловск, ул. Луначарского, д. 12	465-13-27	Четверг — женский день Пятница — мужской день	

Предельная стоимость помывки: в отделениях первого разряда — 35 руб., в отделениях второго разряда — 25 руб., в отделениях третьего разряда — 20 руб.; стоимость помывки в льготный день — 10 руб.

## РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ КЭРППИТ В СФЕРЕ МОДЕРНИЗАЦИИ БАННОГО ХОЗЯЙСТВА ГОРОДА

Количественный рост организаций, оказывающих банные услуги, в основном, происходит за счет небольших оздоровительных комплексов, которые уменьшают нагрузку на бани, обслуживающие социально незащищенные слои населения. Кроме того, коммерческие оздоровительные комплексы обеспечивают наряду с банными услугами услуги оздоровительного характера: массаж, СПА — процедуры, фитнес, тренажерные залы, а также услуги, связанные с проведением досуга (шахматные, бильярдные, банкетные залы и т.д.).

Продолженная работа по реализации Концепции развития потребительского рынка позволила:

- реализовать механизмы, направленные на обеспечение совместной работы органов власти и бизнеса в вопросе повышения обеспеченности населения банными услугами;
- осуществить мероприятия по привлечению вне-

бюджетных источников в строительство банно-оздоровительных комплексов в Красносельском, Кировском, Невском и Приморском районах Санкт-Петербурга;

- не допустить перепрофилирования или закрытия ни одной акционированной городской бани;

• частично сохранить функциональное назначение приватизированных в 90-х годах и принадлежащих на правах частной собственности зданий бывших бань (Пушкарские, Посадские, баня на ул. Некрасова, д. 14, баня на ул. Стремянной д. 21/5);

- достичь в целом по городу роста обеспеченности населения помывочными местами в 1,7 раза;

• начать реализацию инвестиционных проектов по реконструкции имущества акционерных обществ, 100% акций которых находятся в собственности Санкт-Петербурга;

- сохранить территориальную и ценовую доступность банных услуг для населения города.

Потребитель, знай свои права!



**Раздел ведет Всеволод ВИШНЕВЕЦКИЙ, председатель Санкт-Петербургской общественной организации потребителей «Общественный контроль»**

**Каждый житель Санкт-Петербурга может получить бесплатную квалифицированную помощь по вопросам, связанным с нарушениями его прав потребителя, в структурном подразделении Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли — Санкт-Петербургском государственном учреждении «ЦЕНТР КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ (ПРОДУКЦИИ), РАБОТ И УСЛУГ».**



## Добро пожаловать!

## Если ваши права нарушены...

**Итак, если купленный вами товар оказался неисправным, а сданная в химчистку вещь была испорчена либо ремонт квартиры затянулся — воспользуйтесь своими правами в соответствии с Законом «О защите прав потребителей».**

Первое, что вам надо сделать, — необходимо написать претензию.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается продавцу (изготовителю, исполнителю), а на втором продавец (изготовитель, исполнитель) делает отметку о получении вашего заявления. Если по каким-либо причинам продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается принимать претензию либо ставить свою подпись на вашей копии, отправьте претензию заказным письмом с уведомлением о вручении.

Также возможно в присутствии двух свидетелей оставить претензию любому работнику продавца (изготовителя, исполнителя). Тогда на втором экземпляре необходимо сделать запись о том, что претензия вручена тогда-то в присутствии свидетелей с их подписями и указанием паспортных данных. При этом надо учитывать, что эти свидетели могут быть впоследствии вызваны в суд для подтверждения факта передачи претензии.

Получив претензию, продавец (исполнитель) должен известить вас о своих намерениях, например, предложить предоставить возможность провести экспертизу товара или согласовать дату начала ремонта либо другим способом высказать свое мнение по поводу предъявленных вами требований.

Если ответ продавца (изготовителя) вас не устраивает, еще раз оцените правомерность своих требований и обращайтесь в суд.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. В исковом заявлении должны быть указаны:

**1.** Наименование суда, в который подается заявление.

В соответствии со ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» истец, то есть потребитель, вправе по своему выбору подать заявление в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, — его жительства; жительства или пребывания истца; за-

ключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. При этом, если цена иска составляет менее 50 тысяч рублей, то необходимо обращаться к мировому судье. Дела, по которым цена иска составляет более 50 тысяч, рассматриваются в районных судах.

**2.** Наименование истца (истцом является потребитель) — фамилия, имя, отчество, его домашний адрес, номер телефона, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

**3.** Наименование ответчика (продавца, изготовителя), его юридический адрес и номер телефона (если он известен потребителю);

**4.** В чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав или законных интересов потребителя и его требования;

**5.** Обстоятельства, на которых потребитель основывает свое требование, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

**6.** Размер цены иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

**7.** Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон (например, претензии, связанные с ненадлежащим качеством услуг связи или перевозкой пассажиров и груза багажа на железнодорожном транспорте должны быть рассмотрены в досудебном порядке);

**8.** Перечень прилагаемых к заявлению документов. К исковому заявлению прилагаются: его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц; документ, подтверждающий уплату государственной пошлины (при цене иска менее 1 млн руб. потре-

бители от уплаты госпошлины освобождаются); доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя истца; документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют; доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором; расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

В заявлении могут быть также указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

Подписанное исковое заявление с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.



## КАЖДЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО:

- на безопасность товара или услуги;
- на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах);
- на безвозмездное устранение недостатков товара;
- на соразмерное уменьшение покупной цены товара ненадлежащего качества;
- на замену бракованного товара на товар аналогичной марки надлежащего качества;
- на замену бракованного товара на такой же товар другой марки надле-

- жащего качества с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- на возврат денег за товар или услугу ненадлежащего качества;
- на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течение 14 дней;
- на компенсацию имущественного и морального вреда;
- на судебную защиту прав потребителей.

## НЕ ПОКУПАЙСЯ!

## Как купить обувь так, чтобы вас «не обули»

**Держи ноги в тепле — гласит народная мудрость. Заморозили ноги, промочили — ждите простуды. Так что хорошая обувь — вещь архиважная! А еще она должна быть удобной и износостойкой.**



Покупая обувь, внимательно осмотрите ее снаружи и изнутри, убедитесь в отсутствии дефектов: царапин, трещин, неровных строчек, сквозных повреждений, перекоса деталей. Обязательно стоит обратить внимание, как

пара обуви стоит на горизонтальной плоскости. Особенно это важно для высококаблучной обуви. Ходовая

поверхность каблука не должна иметь отклонение от горизонтальной плоскости, а носочная часть обуви должна быть приподнята на 10–12 мм. Пара обуви должна стоять ровно без отклонений от вертикальной оси, и полупары должны быть симметричны между собой по швам, деталям и пр.

Обязательно сохраняйте квитанции и товарные чеки, выписанные при покупке. Это позволит вам избежать дополнительных трудностей в случае необходимости проведения экспертизы по качеству обуви.

Наряду с рассмотренными дефектами существуют скрытые производственные дефекты, которые выявляют-

ся уже в процессе эксплуатации товара: местное отставание подошвы, оседание задника, подносок, неправильная посадка каблука, трещины подошвы или материала верха.

Помните, что обнаружение производственных дефектов как в новой, так и в ношеной обуви дает покупателю право на возврат обуви. При наличии производственного дефекта по заявлению покупателя составляется акт экспертизы, который в соответствии с законом служит основанием для возмещения убытков.

Обратите внимание не только на саму пару обуви, но и на упаковку, в которой она продается. На коробке в

обязательном порядке должна присутствовать наклейка либо надпись с указанием следующих сведений: наименование производителя и его адрес; тип материала верха обуви; тип материала подкладки обуви; цвет; размер; артикул и информация о сертификации.

В случае отсутствия данной информации вы вправе потребовать сертификат на данную пару либо партию обуви. Если продавец не в состоянии предоставить этот документ, вам не следует приобретать товар, так как он не сертифицирован и не должен продаваться на территории РФ.

«Петербургское качество», специальный выпуск № 24 (192), 10 декабря 2008 г.

Учредители: ООО «ИКЦ «Тест-Принт»  
НП «Общественный контроль качества»

Главный редактор — Всеволод ВИШНЕВЕЦКИЙ

Корреспонденты — Дарья Дедова, Наталья Вишневецкая  
Дизайн и верстка — Екатерина Вайсберг  
Фотограф — Светлана Холячук

Редакционная коллегия  
специального выпуска газеты «Петербургское качество»:

Д. А. Кобицкий, заместитель председателя Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли;  
А. Г. Волков, начальник отдела защиты прав потребителей Комитета экономического развития, промышленной политики и торговли;  
А. В. Герман, директор СПб ГУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»;  
А. Г. Голов, президент Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Северо-Запад»;  
Н. И. Лебедева, председатель Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Северо-Запад»;

А. В. Бариню, вице-президент СПРОО «Региональный центр по соблюдению прав потребителей»;  
Г. И. Козловская, председатель Общества потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области;  
Е. Б. Козьякова, президент Межрегиональной ассоциации общественных объединений потребителей «Выбор потребителя»;  
В. И. Рыжков, сопредседатель СПб ООП «Диалог»

Распространяется бесплатно.  
Тел./факс редакции (812) 320-6749  
E-mail: pet\_kach@tecom.ru

Интернет: [www.petkach.spb.ru](http://www.petkach.spb.ru)  
Отдел распространения: тел./факс (812) 251-7222.  
Номер подписан к печати 06.12.2008 г.

Газета отпечатана в ООО «Типографский комплекс «Девиз»  
199178, Санкт-Петербург, 17-я линия В.О., д. 60, лит. А, пом. 4 Н.  
Номер заказа ТД-2288/11

Перепечатка материалов допускается только с письменного разрешения редакции.  
Тираж номера 20 000 экз.