# «Скидка на товар не оправдывает его дефект»

## Директор Екатеринбургского муниципального центра защиты потребителей ответила на вопросы читателей «ОГ»

Наталья ДЮРЯГИНА

**Накануне Всемирного дня прав потребителей, который отмечается 15 марта, «ОГ» провела прямую линию о защите прав потребителей. Разобраться в разных проблемных вопросах, касающихся качества приобретённых товаров и услуг, нашим читателям из уральской столицы помогла директор Екатеринбургского муниципального центра защиты потребителей *Янина ГОЛУБЕВА*.**

### Брак...

**– Я купила квартиру в новом доме, изучила проект и всю информацию, прежде чем подписывать договор о долевом строительстве. Но недавно меня впервые пригласили на осмотр квартиры, и выяснилось, что в ней есть лишнее окно, которое не было предусмотрено проектом. Теперь в квартире нельзя будет нормально сделать ремонт и расставить мебель. Как быть? *(Нина Плотникова)***

– В этой ситуации нужно определиться, чего вы хотите: уменьшения покупной цены квартиры или отказа от жилплощади, потому что устранить такой недостаток уже нельзя. Возможно, вы захотите, чтобы вам компенсировали неудобства иначе, например, установкой сантехники в новой квартире. Я рекомендую обратиться с претензией к застройщику, где необходимо чётко прописать ваши требования. Для этого можно подойти к нам в центр, где наши специалисты дадут бесплатный бланк для претензии и подскажут правильные формулировки для её составления.

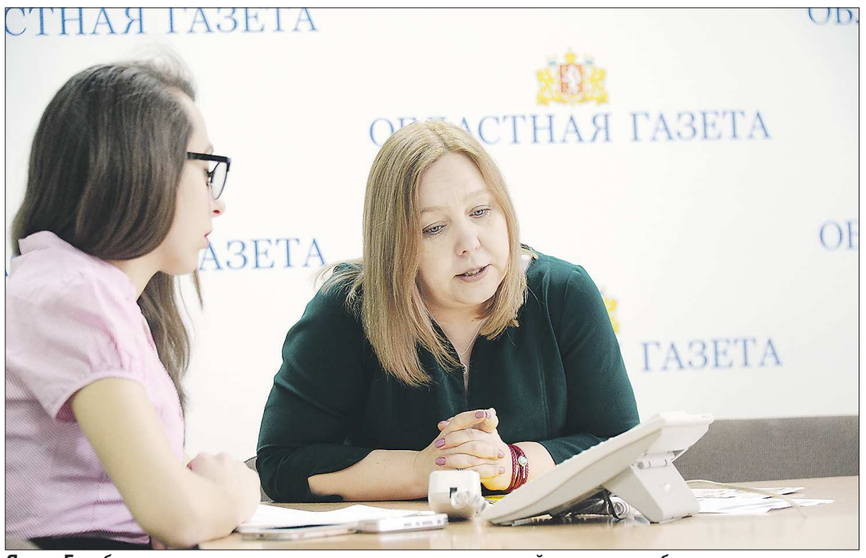
**– Купила норковую шубу в конце этой зимы. Долго искала недорогой вариант и нашла шубку с хорошей скидкой. Но когда я принесла её домой, то оказалось, что на ней есть дефект, который я не заметила раньше. В магазине мне сказали, что так как я купила шубу со скидкой, то они могут только поменять мне её на другую. Но кроме этой шубы в этом магазине мне больше ничего не подошло, поэтому я хочу вернуть деньги, имею я на это право? (*Юлия Сорокина*)**

– Скидка на товар не оправдывает наличие дефекта, поэтому продавец не имеет права отказывать в возврате денег за покупку. Магазин может продавать товар с браком, но тогда товар должен быть безопасным, и продавец обязан предоставить покупателю полную информацию о дефекте. Если же вы не знали о том, что товар бракованный, то имеете право вернуть деньги за покупку, обменять её, заставить продавца самостоятельно устранить дефект или обратиться в ателье, а все расходы за устранение брака возложить на магазин. **Для этого нужно составить письменное требование, сославшись на статью 18 закона «О защите прав потребителей», и приложить к ней все документы на шубу. Претензию можно заявить в течение гарантийного срока, установленного на товар. Если такого срока нет – в течение двух лет.**

### ...и качество

**– Как быть, если в нашем подъезде обсыпалась вся краска уже через четыре месяца после косметического ремонта? (*Сергей Авдеев*)**

– Косметический ремонт подъезда выполняется за деньги жильцов, которые платятся в счёт содержания общего имущества многоквартирного дома. Поэтому за свои средства вы вправе требовать, чтобы ремонтные работы были качественными, и можете попросить переделать их либо выполнить перерасчёт платы. Для этого нужно обратиться в ваше товарищество собственников жилья (ТСЖ) и предъявить коллективную или индивидуальную претензию в письменном виде в адрес того лица, кому вы платите за содержание жилья. Тогда ТСЖ заставит подрядчика переделать ремонтные работы. Если же реакции на претензию нет, то вы имеете право обратиться с иском в суд. Для этого лучше собраться всем соседям, составить акт, указать в нём все недостатки ремонта и сделать их фото.



ПАВЕЛ ВОРОЖЦОВ

Янина Голубева уверена, что подача правильно составленной претензии в большинстве случаев помогает разрешить проблему потребителя

### Мошенничество?

**– Что делать, если покупаешь товар по одной цене, а на кассе его пробивают по большей стоимости и отказываются продавать по той цене, что указана в торговом зале? (*Евгения Осипова*)**

– Нужно пройти к товару, сделать фотографию ценника, вернуться на кассу, попросить позвать администратора и заявить ему, что либо вы сейчас оплачиваете товар по указанной в торговом зале цене, либо отдаёте столько денег, сколько просят на кассе, но тут же пишете претензию и жалобу в Роспотребнадзор. В этом случае в магазине обычно всё сразу продают по правильной цене – сама неоднократно проверяла. Все отговорки продавца, что они не успели завести новую цену в программу или поменять ценники, не являются основанием для уклонения от ответственности. Многие люди не спорят насчёт цен на кассе, а зря: так магазины и завышают цены.

**– Мой муж очень полюбил интернет-магазины в последнее время. Покупал там разные вещи, и всё было нормально, но в прошлом месяце заказал шуруповёрт за 12 000 рублей, тут же всё оплатил, а в посылке по почте пришла одна стружка – инструмента нет. Можно ли как-то вернуть деньги? *(Елена Юровских)***

– Судя по описанию, ваш муж наткнулся на мошеннический сайт, каких появилось много в Интернете. Нужно идти в полицию и писать заявление, но, честно говоря, шансы на возвращение денег малы. Важно всегда смотреть всю информацию о продавце в интернет-магазине и обращать пристальное внимание на то, кому вы оплачиваете товар. Если оплата идёт на личную банковскую карту, то это с большой вероятностью мошенники. Оплата должна производиться на счёт организации или индивидуального предпринимателя. Но даже в этом случае не исключён факт мошенничества, **поэтому лучше всего проверять информацию о любом юридическом лице или предпринимателе на сайте Федеральной налоговой службы. Если информация с портала налоговой и интернет-магазина расходится, то нужно срочно уходить с сайта такого магазина.** Помимо этого, лучше не заказывать товары посредством телефона: вас также могут обмануть, так как подтверждения заказа в таком случае нет.

**– Перед Новым годом заходил в аптеку за активированным углём, фармацевт посоветовал мне немного другой препарат. Чек я не взял, а в аннотации таблеток после их покупки прочитал, что это биологически активная добавка к пище, но там ни слова не сказано о том, что препарат обладает абсорбирующим эффектом или что его можно использовать при отравлениях. Фармацевт в аптеке сказал, что препарат обладает всеми названными выше свойствами – просто они не все указаны в описании к товару. Я оставил претензию на сайте Роспотребнадзора: мне никто не перезвонил, но почему-то предложили юридические услуги по решению этой проблемы. *(Павел Смирнов)***

– Вся информация о товаре, тем более фармацевтическом, содержится исключительно в его аннотации. Поэтому если в аптеке вам заявили о каких-либо свойствах препарата, но он ими не обладает, то вы можете написать письменную претензию на имя аптеки, приложить к ней копию аннотации препарата, указать на то, что данная аптека обманывает покупателей и нуждается в проверке надзорным органом. Однако если продавец не настроен решить проблему в вашу пользу, то свою вину перед вами он не признает.

А вот что касается сайта Роспотребнадзора, куда вы направили претензию и где вам предложили юридические услуги за плату, то это явно не сайт надзорного органа, а его фейк, который создали не очень добросовестные юридические компании. К сожалению, таких сайтов-клонов сегодня много, и люди на них ведутся, платя лжеюристам крупные суммы. Поэтому важно быть внимательным в Интернете и уходить с подозрительных сайтов: на официальных порталах разных ведомств не бывает рекламы с предложением коммерческих услуг.

### Есть ли право?

**– Что делать, если не удаётся вернуть товар без брака и получить за него деньги в сетевом магазине бытовой техники? (*Алексей Матвеев*)**

– Постановлением Правительства России утверждён перечень товаров надлежащего качества, которые не подлежат обмену или возврату. В него входят сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки: бытовые и электробытовые машинные приборы, бытовая радиоэлектронная аппаратура, вычислительная техника, фото- и киноаппаратура, телефоны. Такие покупки нельзя вернуть обратно в магазин просто на основании «не подошло» или «не понравилось». А вот если вы обнаружили, что в описании товара заявлено одно, а по факту это не так, то можете составить письменную претензию и потребовать возвращения денег за покупку, сославшись на недостоверную информацию о товаре. Самый лучший вариант – отправить её в магазин заказным письмом с уведомлением.

**– Купили кухонный гарнитур, но вместо обещанных 14 дней доставки пришлось ждать 35 дней. Можно высчитать и получить неустойку? (*Юрий Киселёв*)**

– Для начала стоит внимательно почитать договор и проверить, действительно ли там прописан такой срок доставки. Часто покупатели считают, что обещанное время доставки – условия договора, но когда начинаешь смотреть документ, то выясняется, что временной интервал передачи товара намного больше. Если же сроки на самом деле нарушены, то необходимо предъявить письменную претензию продавцу. Просрочка передачи заранее оплаченного товара наказывается неустойкой в размере 0,5 процента от уплаченного аванса за каждый день просрочки.

*Подготовлено в соответствии с критериями, утверждёнными приказом Департамента информационной политики Свердловской области от 09.01.2018 №1 «Об утверждении критериев отнесения информационных материалов, публикуемых государственными учреждениями Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Департамент информационной политики Свердловской области, к социально значимой информации».*

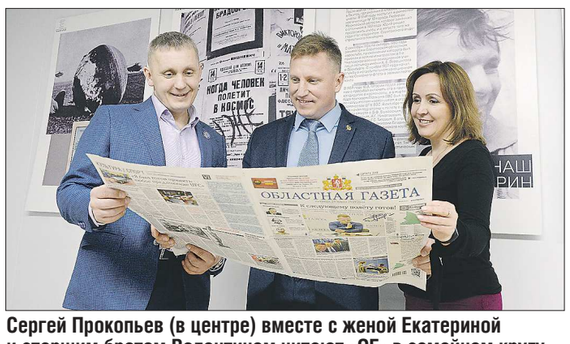
**СПРАВКА**

Екатеринбургский муниципальный центр защиты потребителей находится по адресу: г. Екатеринбург, ул. Малышева, 31а. Бесплатный приём потребителей проводится с кабинетах 207 и 211 в понедельник и четверг с 9:00 до 17:00, во вторник – с 10:00 до 17:00. Обратиться в центр можно по телефону 371–13–16 или по электронной почте potrebitel_ekb@mail.ru.

**КСТАТИ**

Каждый день сотрудники Екатеринбургского муниципального центра защиты потребителей принимают с десяток обращений от жителей уральской столицы. Обычно в центр за год поступает более 5 000 обращений. С начала 2020 года сотрудники центра уже зарегистрировали более 850 разных жалоб. Большинство из них касаются коммунальных, юридических, медицинских и косметологических услуг, а также продажи сотовых телефонов. При этом жалобы на разные товары и услуги подают далеко не все.

**30 ЛЕТ ОГ В МОЕЙ ЖИЗНИ**



ПАВЕЛ ВОРОЖЦОВ

Сергей Прокопьев (в центре) вместе с женой Екатериной и старшим братом Валентином читают «ОГ» в семейном кругу

# «ОГ» в иллюминаторе видна

Михаил СТАСОВ

**Полтора года назад журналисту «ОГ» *Станиславу Мищенко* позвонили… из космоса. Космонавт из Екатеринбурга Герой России *Сергей Прокопьев* набрал корреспондента прямо с борта Международной космической станции. Разговор длился 16 с небольшим минут, пока МКС не ушла в тень и связь не прервалась. Для Станислава Мищенко этот звонок стал самым долгожданным в жизни, а Сергей Прокопьев дал тогда первое и единственное интервью с околоземной орбиты. Для «ОГ» эта беседа стала не менее знаковой: до августа 2018 года ни одному региональному изданию в России не звонили с МКС.**

– Звонок состоялся 12 августа около полуночи, – рассказывает Сергей Прокопьев. – Я успел рассказать о жизни на МКС, будущих полётах на Луну и Марс, внеземных снах и родном Екатеринбурге. К интервью был готов заранее: вопросы за пару дней до звонка мне озвучил старший брат ***Валентин***, когда мы с ним общались по видеосвязи. Когда станция вошла в зону видимости наземных средств связи, то сразу набрал Станислава. Общался с ним по телефону и летел со скоростью 7,5 километра в секунду. Подо мной проносился Тихий океан, а я разговаривал с Уралом. Мои родители выписывали «Областную газету» с начала 90-х, и я хорошо помню с 15 лет, что она всегда лежала на комоде в нашей прихожей.

Первым делом по приезду в Екатеринбург посетил редакцию «ОГ» (*эксклюзивное интервью Сергей Прокопьев дал 28 марта 2019 года. –* ***Прим. ред.***). Вопросы сыпались как из рога изобилия. Особенно меня порадовал вопрос об НЛО. В космосе ничего подобного я не наблюдал, но зелёных человечков мне встречать приходилось (*улыбается*). Зелёная водоросль спирулина, которую мы выращиваем для экспериментов на МКС, во время роста вспучивается, становясь похожей на лицо.

Не прошло и двух недель после нашей встречи с журналистами «ОГ», как они в преддверии Дня космонавтики приехали КО МНЕ в гости в Звёздный городок. Показал ребятам тренажёры космических кораблей «Союз МС», заглянул с ними в спускаемый аппарат и провёл экскурсию по макету МКС, на котором мы готовимся к космическим полётам. И когда мы с директором Екатеринбургского планетария ***Александром Изгагиным*** готовили выставку на Плотинке о моём полёте на МКС, то для её оформления использовали выдержки из материалов «ОГ».

*Подготовлено в соответствии с критериями, утверждёнными приказом Департамента информационной политики Свердловской области от 09.01.2018 №1 «Об утверждении критериев отнесения информационных материалов, публикуемых государственными учреждениями Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Департамент информационной политики Свердловской области, к социально значимой информации».*

# «На Среднем Урале я уже 39 лет»

Станислав МИЩЕНКО

**15 марта председатель Свердловской областной общественной организации ветеранов войны, пенсионеров, генерал-майор авиации *Юрий Дмитриевич СУДАКОВ* отметит 85-летие. Накануне юбилейной даты корреспондент «ОГ» встретился с юбиляром и узнал ранее неизвестные эпизоды его жизни, которые закалили характер и помогли возглавить ветеранское движение Среднего Урала.**

**– Юрий Дмитриевич, вы пришли в авиацию в конце 50-х годов, когда по всему Советскому Союзу среди военных лётчиков шёл набор в космонавты. Сами не хотели им стать?**

– Конечно, как и все. Набор шёл с 1957 по 1959 год, я тогда служил в Ивановской области. Прямо не говорили, что отбирают в космонавты. Разговор шёл о переучивании на «новую авиационную технику». Чтобы попасть на комиссию, лётчик должен был быть уровнем не ниже 2-го класса, с отменным здоровьем и психологической устойчивостью. А главное – это переносимость перегрузок и способность принимать решения за доли секунды. Увы, в 1957 году я попал в аварию на земле: пытался спасти самолёт от столкновения с другим самолётом, у которого отказали тормоза, и получил колотую проникающую рану спины с открытым пневмотораксом. После операции врачи сказали, что мои шансы попасть в космонавты равны 50 на 50. Поэтому я решил посвятить себя небу, а не космосу.

**– Вы служили в России от Ленинграда до Дальнего Востока. Где больше запомнилось?**

– Самые яркие впечатления оставили два места. Первое – бухта Провидения на Чукотке, где я служил начальником политотдела истребительно-авиационного полка с 1967 по 1971 год. Там я узнал жизнь офицеров и солдат не только с точки зрения боевой подготовки, а во всём её разнообразии: быт, условия питания и отдыха, житейские будни. И второе место – город Елизово на Камчатке. Там я командовал авиаполком в течение трёх лет после Чукотки. Когда ты командир полка, ты видишь свой вклад в обучение лётного состава, готовишь лётчиков для сложных метеоусловий и несения постоянного боевого дежурства. Природа в тех краях просто удивительная. Когда летишь над вулканами, это незабываемо! Сверху они выглядят как огромная чаша, в которой варят картошку в мундире. По большому счёту, любой район России интересен и красив по-своему. Вулканы, тайга, болота, реки… **Как мне не ценить Свердловскую область, если на Среднем Урале я уже 39 лет. Такой промежуток времени я даже не прожил на своей малой родине в Пензенской области**: как в 18 лет уехал оттуда, так только приезжал обратно в отпуск или на побывку.

ПАВЕЛ ВОРОЖЦОВ

Юрий Дмитриевич никогда не расстаётся с «ОГ»: он до сих пор хранит у себя в кабинете номер газеты за 13 марта 2010 года со статьёй к своему 75-летию

**Почётному гражданину Свердловской области Ю.Д. Судакову**

**Уважаемый Юрий Дмитриевич!**

Сердечно поздравляю Вас с 85-летием!

Знаю Вас как сильного, мужественного, волевого человека, истинного патриота Отечества. Ваш жизненный путь заслуживает самого глубокого уважения.

С детства Вы хотели стать военным лётчиком и исполнили свою мечту. Осваивая профессию, Вы в совершенстве освоили управление несколькими типами самолётов, по праву были признаны настоящим воздушным асом.

Высокий авторитет среди сослуживцев, выдающиеся организаторские способности помогли Вам отлично проявить себя на самых разных командных должностях, в том числе во время службы в Уральском военном округе.

Уйдя в отставку, Вы нашли призвание в общественной работе, стали одним из самых активных участников ветеранского движения Свердловской области.

Неоценим Ваш многолетний вклад в разработку и реализацию программ социальной направленности, поддержку людей старшего поколения, патриотическое воспитание уральской молодёжи.

Сегодня Ваш огромный опыт, ответственность и мудрые советы по-прежнему очень нужны нам, всему нашему обществу.

Желаю Вам достойно отметить святую для всех нас дату – 75-летие Победы в Великой Отечественной войне.

Здоровья Вам, уважаемый Юрий Дмитриевич, благополучия, оптимизма, мира и добра. Пусть Ваши годы не будут Вам в тягость! Пусть Вас всегда окружают и поддерживают любовь и уважение близких людей!

**Губернатор Свердловской области Евгений КУЙВАШЕВ**

**– Чем занимались в свободное от службы время?**

– Играл в футбол. Увлёкся им в средней мужской школе № 4 города Кузнецка, выступал за сборную школы. Я играл центральным защитником, и как-то раз при отбивании мяча мне один нападающий угодил бутсой прямо в левый глаз – шрам от этого удара до сих пор виден на лице. Когда я учился в учебном центре ДОСААФ Кузнецкого аэроклуба, уже играл по первому разряду на первенстве города и области. Чтобы защищать честь региона, надо было отвлекаться от полётов. Тогда инструктор меня спросил: «Юра, ты хочешь быть лётчиком или футболистом?» Потерял один лётный день в хорошую погоду, значит, ты отстаёшь. Ребята пошли вперёд, а ты где-то в хвосте. Поэтому приходилось иногда смазать в игре, чтобы нам забили гол, а порой, наоборот, специально забить гол противнику: если к нужному счёту не подходишь, то играть на первенстве не будешь. Потом я выступал за «Спартак», учась в Армавирском военном училище лётчиков в Майкопе, и за сборную Военно-Воздушной академии им. Гагарина, которую окончил в 1965 году. До выхода на пенсию мяч гонял постоянно. И сейчас продолжаю заниматься спортом: в фитнес-зал я не хожу, но на снарядах подтянуться или отжаться – любимое дело.

**– О чём мечтаете?**

– Чтобы жизнь моих правнуков и внуков, да и всего молодого поколения, становилась лучше. Я бы не хотел, чтобы они испытали те ужасы, которые выпали на долю их прадедов, участников Великой Отечественной войны. Отец у меня воевал на фронте под Сталинградом, а мы с мамой застали жизнь в тылу – крапиву ели, лебеду, по полям собирали гнилую картошку.

*Подготовлено в соответствии с критериями, утверждёнными приказом Департамента информационной политики Свердловской области от 09.01.2018 №1 «Об утверждении критериев отнесения информационных материалов, публикуемых государственными учреждениями Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Департамент информационной политики Свердловской области, к социально значимой информации».*

**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

## «Чей снег?»

**За зиму на обочинах дорог и на тротуарах накопились снежные валы. Кто их должен убирать? С таким вопросом в редакцию «Облгазеты» обратился камышловский предприниматель *Сергей Иванов* (фамилия по его просьбе изменена), который арендует помещение на улице Карла Маркса. Он пожаловался на то, что во время расчистки проезжей части на улице Карла Маркса автогрейдеры сдвигали снег на прилегающую к магазинам территорию.**

Как рассказал предприниматель, каждую зиму подрядчики сгребают снег с проезжей части к зданию магазина, загромождая единственное парковочное место и проход для пешеходов. А весной талые воды скапливаются на тротуаре, и люди не могут попасть в магазин.

– В конце декабря мы обратились в администрацию с просьбами вывезти валы снега и делать это регулярно. В январе получили ответ, что, в соответствии с действующими правилами благоустройства, снег с прилегающих территорий мы должны вывозить своими силами. Хотя есть подрядчик, который должен вывозить этот снег по муниципальному контракту (*в этом году его сумма составила 13,5 миллиона рублей –* ***Прим. ред.***). Почему же я должен выполнять эту работу вместо него и заказывать машину для вывоза, тратя на это 5–6 тысяч рублей? И могут ли меня обязать это делать? – возмущается он.

На улице Карла Маркса (бывшей Торговой) исторически много магазинов, так что вопрос актуален не только для конкретного читателя. Мы обратились в Центр обеспечения деятельности администрации Камышловского ГО (ЦОДА), которая контролирует исполнение контракта. Нам ответили, что подрядчик выполняет взятые обязательства.

Как сообщил инженер по надзору за строительством ЦОДА ***Александр Захаров***, с улицы Карла Маркса снег в этом сезоне вывезли дважды – 225 кубометров в декабре и 630 кубометров – в конце февраля. В том числе и снег, который складировали сами владельцы магазинов.

**Если же предприниматель заметил, что подрядчик действительно создаёт на территории, прилегающей к магазину, снежные валы, то он может обратиться в администрацию либо ЦОДА с просьбой устранить нарушение. Убирать их самостоятельно он не обязан.**

А если снег скопился на прилегающей территории естественным образом?

Вопросы о размере, границах и правилах уборки прилегающих территорий регулируются правилами благоустройства, которые утверждаются в муниципалитетах. Эти правила составляют на основе типовых рекомендаций Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ.

Согласно документу, администрация закрепляет часть территории за юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, которые обязуются за счёт собственных средств и своими силами осуществлять её сезонную уборку и санитарную очистку. В Камышлове, если магазин стоит на магистральной улице, прилегающей считается территория от границы участка до края проезжей части. На небольшой улице с двухсторонней застройкой – от границы земельного участка и до оси проезжей части. Владелец киосков должен держать в чистоте участок в радиусе 10 метров.

В ближайшее время в муниципалитете должна появиться карта-схема этих границ. Согласно документу, у каждой прилегающей территории появятся кадастровые координаты. Как сообщили в администрации Камышловского городского округа, работа по составлению карты уже ведётся, затем проект вынесут на рассмотрение думы. После этого администрация сможет заключать с предпринимателями прописанные в правилах благоустройства соглашения. В них будут указаны границы территории (в каждом случае будет действовать индивидуальный подход) , а также перечень и периодичность работ по уборке. Впрочем, как отметили в мэрии, некоторые предприниматели и без всяких соглашений поддерживают чистоту территорий – просто из соображений социальной ответственности.

**Ольга КОШКИНА**

*Подготовлено в соответствии с критериями, утверждёнными приказом Департамента информационной политики Свердловской области от 09.01.2018 №1 «Об утверждении критериев отнесения информационных материалов, публикуемых государственными учреждениями Свердловской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Департамент информационной политики Свердловской области, к социально значимой информации».*