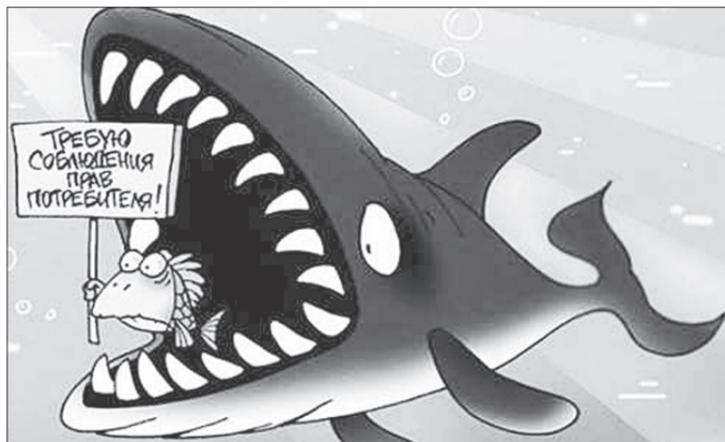


Безнадежное стало возможным

Как показывает практика, покупателям в спорах с продавцом нужно заставить не только хорошим знанием законов, но и терпением. Однако самые упорные могут отстоять права, даже если ситуация кажется безнадежной



В 2013 году Управлением Роспотребнадзора по Тверской области получено 1452 жалобы от граждан о нарушении их прав как потребителей, уже в январе 2014-го — 111. Если раньше тверские потребители жаловались в основном на товары, которые ломались во время гарантийного срока, то теперь все чаще стали выражать недовольство по поводу организации интернет-торговли и указывать на нарушения при оказании других услуг.

Самые распространенные жалобы в Управление Роспотребнадзора на интернет-магазины, которые отказывались в семидневный срок возвращать покупателям деньги за вполне качественный, но не подошедший им товар, приобретенный дистанционно. При этом магазины ссылались на принятый в 1998 году правительством РФ Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габаритов и т.п. Более того, продавцы ссылались и на то, что они заранее предупреждали потен-

циальных приобретателей, что не вернут деньги или не обменяют товар, если он не подошел по тем или иным параметрам. Действительно, на сайтах интернет-магазинов была вывешена такая информация со ссылкой на перечень. Однако организаторы дистанционной торговли лукавили, подменяя один документ другим. Ведь в случае приобретения товаров в интернет-магазине нужно руководствоваться Правилами продажи товаров дистанционным способом, действующими с 2007 года. В них сказано, что любой товар, в т.ч. технически сложный, приобретенный дистанционно, можно вернуть продавцу в 7-дневный срок и получить назад деньги.

И это возможно даже в том случае, если холодильник или пылесос абсолютно исправны. Логика тут проста: покупатель, приобрета-

ет товар через интернет, не имеет возможности увидеть его воочию, поэтому законодатель допускает, что при непосредственном контакте предмет может не понравиться.

Кстати, в прошлом году Управление Роспотребнадзора по Тверской области провело внеплановую проверку по такой жалобе покупателя, воспользовавшегося услугами интернет-магазина, и оштрафовала продавца. Специалисты отдела защиты прав потребителей несколько раз давали заключение для судов, куда граждане обращались с исками к организаторам интернет-торговли. В результате были удовлетворены требования потребителей о возврате денег, уплаченных ими за товар, а также компенсация морального вреда.

Есть сдвиги и в работе с жалобами на тех продавцов, которые используют при распространении то-

вара сетевой маркетинг. Так, в прошлом году отдел защиты прав потребителей помог пожилой тверитянке отсудить деньги у компании, работник которой так «заболтал» пенсионерку, что она отдала ему деньги за ненужный прибор, который, как выяснилось впоследствии, вовсе не лечит имеющиеся у нее заболевания. Однако бойкий продавец не проинформировал женщину об этом, на что и обратил внимание суд. Сотрудники отдела защиты прав потребителей написали заключение для суда. Суд удовлетворил иск, что можно считать уникальным случаем, так как в таких ситуациях обычно люди не пытаются отстоять свои права и остаются без денег, с бесполезной для них «игрушкой».

Кроме того, специалисты Роспотребнадзора начали работу с недобросовестными продавцами товаров, вплоть до ликвидации фирм. Так произошло и с фирмой, которая реализовывала мебель по предварительно оплаченному заказу. Она неоднократно задерживала сроки их выполнения большому числу потребителей. В конце прошлого года управление подало в суд на недобросовестного продавца и добилось ликвидации организации, которая не умеет вести себя на рынке цивилизованно.

Такая же участь может постигнуть одну из тверских автошкол: набрав слушателей, собрав с них деньги, она внезапно прекратила работу. Люди посчитали себя об-

манутыми и обратились в Управление Роспотребнадзора по Тверской области. Они требуют вернуть средства, уплаченные за обучение, и Роспотребнадзор на стороне их интересов.

С июля этого года вступят в действие изменения в законе, касающиеся формы оплаты товаров, работ или услуг. В ст. 16.1 «Формы и порядок оплаты» написано, что продавец обязан обеспечить возможность оплаты товара как путем наличных расчетов, так и с использованием пластиковых карт платежных систем по выбору потребителя. Указанная обязанность не распространяется на те субъекты предпринимательской деятельности, выручка у которых не превышает 60 млн в год.

Всего же в прошлом году Управление Роспотребнадзора по Тверской области провело 1452 проверки субъектов предпринимательской деятельности по вопросам защиты прав потребителей. По их результатам составлено 1127 протоколов об административном правонарушении, выдано 534 предписания об их устранении. В суды подано 23 иска в защиту прав потребителей и направлено 96 заключений по делам в целях защиты прав потребителей. Удовлетворено судами требований граждан по 86 делам. В результате потребители по решениям судов получили более 4,5 млн рублей.

Наталья КОЛЕН

06028062

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЁРСТВО РИЭЛТОРОВ «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ ВЕРХНЕВОЛЖЬЯ»
ЧЕСТНО, НАДЕЖНО, СПРАВЕДЛИВО

НПР — это молодая, динамично развивающаяся организация, призванная существенно повысить безопасность сделок на рынке недвижимости. Председатель правления — Валицкая Наталья Александровна. Тел.: 34-10-28, 8-920-685-28-59. Адрес: г. Тверь, б-р Радищева, 46, оф. 3 (3-й этаж).

АН «Авторитет» Свободный пер., 9, оф. 502790-393, 790-392	«Ин.ком Недвижимость» ул. Хромова, 23, корп. 2707-707, 707-708,8-910-646-89-42	ТЦН «Содействие» б-р Радищева, 4634-10-28,8-920-685-28-59
АН «Адрес-Тверь» пр-т Чайковского, 2350-72-93, 50-72-94	АН «Калинино» пр-т Чайковского, 28/2, оф. 80163-00-33, 58-35-55	АН «Тверской квартал» ул. Дм. Донского, 35а34-34-42, 42-08-71,42-00-92
АН «Арбат» ул. Трёхсвятская, 19, оф. 13767-800	АН «Корпорация Эксплейн» ул. Т.Ильиной, 23575-370	АН «Тверь XXI век» Вагжановский пер., 9, оф. 31277-73-95, 35-77-95
АН «АРТель» пр-т Ленина, 18/1, оф. 2844-36-30,8-920-692-06-00	АН «Навигатор» пр-т Чайковского, 28/2, оф. 41877-87-13, 57-71-88	АН «Титул» ул. Л.Базановой, 5, оф. 1376-79-36,8-920-690-21-47
АН «Атол недвижимости» Тверской пр-т, 2, оф. 151533-22-50, 33-22-52	АН «Наш дом» ул. Советская, 19, оф. 8777-360, 777-370	АН «Успех» ул. Трёхсвятская, 10, оф. 20734-31-90,8-920-697-83-19
АН «Атриум» наб. Аф. Никитина, 90/2, оф. 950-25-89, 50-25-68	АН «Паритет» ул. Володарского, 2732-32-32, 33-99-00,33-99-11	АН «Фирма Наш Дом» пр-т Калинина, 1542-75-55, 42-75-65,42-74-75
АН «Вега» пр-т Чайковского, 28/2, здание «Тверьгеофизики», оф. 32635-35-09,35-35-08	АН «Риэлт-Контакт плюс» ул. Ерофеева, 432-15-27, 32-06-67	АН «Центральное агентство недвижимости» ул. Симеоновская, 39, оф. 3088-905-600-33-66,34-40-00
АН «Диалог» Свободный пер., 9, оф. 50141-53-05,8-920-694-54-31	АН «Риэлт-Сервис-Плюс» ул. Советская, 64, оф. 234-28-97,8-910-939-02-00	Бюро недвижимости «Центр» пр-т Чайковского, 9, оф. 206341-743, 494-686
АН «Заволжский район» ул. Трёхсвятская, 19, оф. 2676-78-56, 41-83-04	АН «Росса» пр-т Чайковского, 23, оф. 1575-05-95, 58-35-43	Центр недвижимости «Эсби» ул. Горького, 86/370-06-15, 70-06-18
АН «Золотые ворота» ул. Трёхсвятская, 10, оф. 40634-69-72		

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Новые вклады Тверьуниверсалбанка

ОАО «Тверьуниверсалбанк» предлагает частным клиентам воспользоваться новыми предложениями банка и открыть вклады в рублях РФ, долларах США и евро «МАКСИМАЛЬНЫЙ РОСТ» и «СВОБОДНЫЙ РОСТ».

Процентная ставка по вкладу «МАКСИМАЛЬНЫЙ РОСТ» составляет, в зависимости от суммы и срока вклада, до 9,7% годовых в рублях, 4% —

в долларах США и 3,5% — в евро.

Вклад «СВОБОДНЫЙ РОСТ» дает возможность частичного снятия денежных средств с вклада в течение всего срока действия договора до достижения неснижаемого остатка без изменения процентной ставки и потери процентов. Процентная ставка по вкладу «СВОБОДНЫЙ РОСТ» составляет, в зависимости от суммы и срока

вклада, до 8% годовых в рублях, 2,8% — в долларах США и 2,3% — в евро.

Прием денежных средств во вклад осуществляется во всех отделениях банка с 20 февраля 2014 года.

Более подробную информацию об условиях новых вкладов можно получить в офисах банка или на сайте банка www.tubank.ru в разделе «Вклады».

