

ПОЧЕМУ НОГИ СИНЕЮТ?

Эксперт – о мехах, продуктах и правах потребителя

«СЕГОДНЯ В МАГАЗИНЕ МОЖНО КУПИТЬ ТВОРОГ, КОТОРЫЙ ПРОИЗВЕДЁН ЗАВТРА. О ЕГО КАЧЕСТВЕ И СВЕЖЕСТИ МОЖНО ТОЛЬКО ДОГАДЫВАТЬСЯ. ИЛИ МОЖНО ВЗЯТЬ В КРЕДИТ ДОРОГУЮ ШУБУ, ИЗ КОТОРОЙ ЧЕРЕЗ НЕДЕЛЮ ПОЛЕЗЕТ МЕХ. ПРИ ЭТОМ ПРОДАВЕЦ БУДЕТ НАСТАИВАТЬ, ЧТО ЕГО ТОВАР КАЧЕСТВЕННЫЙ», –



РАССКАЗЫВАЕТ О ПАРАДОКСАХ РЫНКА НАТАЛЬЯ КОТОВА, ЭКСПЕРТ ЛАБОРАТОРИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ.

СЭКОНОМИТЕ ДЕСЯТКИ ТЫСЯЧ!

– Наталья Ивановна, вы уже 13 лет занимаетесь экспертизой товаров. С какими товарами вы чаще обращаетесь?

– Чаще всего наши эксперты принимают обувь с дефектами, испорченные шубы, меховые шапки. Бывает очень обидно, если ты взял, например, дорогую шубу в кредит, не успел его выплатить, а шуба потеряла вид. Недавно нам принесли меховой жакет. На нём появились потёртости, хотя девушка носила его только один сезон.

К нам приходят люди, которые уже дома обращают внимание, что шуба ношенная. Это возмутительно, но, к сожалению, довольно часто происходит. Многие жалуются, что на шубе остаются следы от пальцев. Это значит, что у меха плохое качество выделки, его плохо обезжирили или то, что шуба сшита из меха большого животного. Поэтому нужно сразу в магазине проверить, чтобы никаких следов не оставалось.

Однажды к нам обратилась женщина, которая повредила колено и почти полтора часа просидела на снегу, пока за ней не приехал муж. Снег комками прилип к шубе. Утром женщина обнаружила, что шуба съехала. Это значит, что шкуру плохо продубили. А такого быть не должно. Поэтому я бы посоветовала сразу после покупки немного капнуть на шубу водички или положить немного снега, проверить её качество. Если заметили хотя бы маленький дефект – сразу идите к продавцу. Если он не принимает претензию, обращайтесь в любое экспертное учреждение. Перечень их есть в отделе по защите прав потребителей. Кстати, в отделе работают юристы,



которые всё разъяснят и помогут составить претензию.

– Как же быть с той же шубой? Это целая наука, получается, нужна, чтобы её выбрать. А стоит она десятки тысяч рублей!

– Вообще, нужно быть внимательным к тому, на что тратишь деньги. У шубы, например, необходимо посмотреть кожаную ткань.

Убедиться, что швы ровные, между ними нет пропусков и дыр. Продавец, конечно, может не разрешить немного вспороть иголкой подклад. Ведь нигде не прописано, имеет он на это право или нет. Но потребитель имеет право удостовериться в качестве товара, а главный показатель качества шкурки – волосная

покров и кожаная ткань. Часто всё же продавцы идут навстречу покупателю. Если они уверены в качестве товара, то опасаться нечего. Хотя вообще, если шуба действительно хорошего качества, подкладка у неё не пришивается.

Обязательно встряхните мех. После встряхивания он должен вернуться в своё первоначальное состояние. Обратите внимание на волос: он должен быть блестящим, шелковистым и рассыпчатым, струиться между пальцами и ни в коем случае не должен лезть. Шуба должна быть густая. Просто подуйте на неё. Если кожа открывается совсем немного, то всё в порядке. И, наверное, последний совет: потрите белым влажным платочком по шкурке. Никаких следов на нём остаться не должно. Однажды к нам обратилась женщина, которая неделю не могла отмыть шею после того, как попала под снег в каракулевом пальто. Продавец должен отвечать за такое качество своих товаров.

И всегда смотрите на информацию о товаре в товарном чеке. Она должна быть полной и содержать все категории, прописанные в законе. Это касается всех товаров – и потребительских, и продовольственных.

МАГАЗИННЫЕ ПРАВИЛА

– Иногда не поймёшь, что в чеке написано и о чём, – все эти сокращения и специфические понятия. Продавец может написать, что угодно. А как разобраться, то ли там написано, что нужно?

– С чеками на обувь такое встречается повсеместно. В товарном чеке стоят галочки над категориями «весенняя», «осенняя», «зимняя», «летняя», «для сухой погоды». Если мы откроем стандарт, то увидим в нём только «сезонные» категории. Что значит «сухая погода»? Я утром могу выйти в солнечную погоду, а вечером попаду под дождь. Просто не существует обуви «для сухой погоды». Нет такого термина, а покупатель об этом не знает и слепо доверяют продавцу, покупая «тапочки», которые, видимо, размокну.

– Получается, что нас нагло обманывают?

– Да. Например, есть «повседневная» и «модельная» обувь. Модельную обувь делают, чтобы люди носили её изредка. Продавцы ставят галочку напротив этой категории, как бы предупреждая покупателя, что носить её нужно аккуратно. Но в стандарте требования к модельной обуви жёстче. Продавец знает это, знает, что его товар критериям качества не отвечает, и уже в суде начинает всячески увиливать от ответственности и утверждать, что обувь была повседневная.

Глубочайший обман – утверждение, что «окрашивание подкладки дефектом не является». В стандарте прописано, что «неустойчивость покрытия кожи является критическим дефектом». Здесь даже можно поднять вопрос о безопасности, ведь летнюю обувь мы часто носим без носков. А через кожу в кровь может попасть краска и вызвать аллергию. К нам обращалась девушка, купившая удлинённые сиреневые сапоги. Она надела под них белые колготки, а когда разулась, увидела, что они стали фиолетовые. И в магазине утверждают, что это нормально.

Ещё один обман – фраза «возврату и обмену товары не подлежат». Качественные товары, т. е. те, которые вы ни разу не носили, но они вам не подошли, вы имеете право вернуть. То, что не подлежит возврату, прописано в законе. Это, например, мерные товары, бельё, колготки. Однако, если товар с дефектом, вернуть его человек имеет право. Даже колготки. Мы платим за них около 200 рублей и, естественно, хотим видеть качество. А если из колготок торчат нитки, то стоило ли отдавать за них деньги?

НАЛОГ НА ЛЕНЬ УЖЕ ПЛАТИМ

– Недавно житель Кислёвска опубликовал в Интернете фотографию сосиски в тесте, на которой была плесень. А купил он её в магазине чуть ли не самой распространённой в Кузбассе сети. Часто ли такое происходит?

– С вопросами о качестве продуктов и с просьбами экспертиз к нам обращаются довольно часто. Особенно люди жалуются на плохое качество воды, мёда и детского питания. Проблема эта актуальна. Одна из самых больных тем – рыба. Я сама как-то купила 1,3 кг ры-

бы, а после разморозки с неё сошло 800 мл воды. Я как потребитель имела полное право взять этот мешочек с рыбой и водой и отнести обратно в магазин. И деньги вернуть мне были бы обязаны. Есть стандарт, который нормирует количество воды, остающейся после разморозки. Воду я могу налить из крана. Почему я должна за неё платить?

Я не понесла в магазин этот мешочек с рыбой и водой. Как всегда, не было времени, да и лень. Так и получилось, что я заплатила за рыбу больше чем вдвойне. А вот моя коллега, которой тоже попалась такая рыбка, сразу отнесла её обратно. И деньги ей вернули.

Обязательно нужно обращать внимание на сроки годности. Если их не видно на упаковке или нет вообще, это должно уже насторожить. У меня был случай, когда я покупала творог и увидела, что дата его производства завтрашняя. Учитывая то, что срок годности творога не более пяти суток, это ужасает, можно же просто отравиться. Я беру творог только «сегодняшний». Хотя нет гарантии, что ему уже, например, не три дня.

Вообще, не нужно бояться отстаивать свои права. Если приобрели порченный продукт, требуйте вернуть свои деньги. К сожалению, часто мы выбрасываем в мусорку гнилые продукты, которые только что купили в магазине, а плохую воду просто выливаем в раковину. А ведь если бы мы чаще обращались в магазин за возвратом денег, может быть, продавцы были бы внимательнее к тому, что продают нам. Я рекомендую потребителям обращаться и в Роспотребнадзор, потому что по своей инициативе он не имеет права устраивать проверки магазинов, а вот жалобы проверять обязан.

Наталья ИСАЕВА

ДОСЬЕ

Наталья КОТОВА. Заведующая кафедрой товароведения и экспертизы товаров, кандидат технических наук, профессор. Руководитель научного направления кафедры «Экспертиза потребительских товаров», эксперт лаборатории экспертизы товаров.

ДОРОГИЕ АВТОМОБИЛИСТЫ!

Уважаемые работники и ветераны автомобильного транспорта! От всего сердца поздравляю вас с профессиональным праздником!

Надёжность транспортного сообщения связывает между собой города и регионы, соединяет людей. От качества работы перевозчиков зависят не только качество и своевременность обслуживания людей и предприятий, именно вам, уважаемые автомобилисты, люди доверяют свои жизни! В наш профессиональный праздник хочется пожелать вам ехать по жизни только по гладкой дороге без ухабов, трудностей, колдобин и неприятностей. Всегда вам пусть светит зелёный свет, а тормоза не подводят. В этот праздничный день я адресую тёплые слова всем, кто добросовестно трудится, выполняя свою нелёгкую работу. Особенно хочется поздравить в этот день ветеранов, которые вкладывали свой

профессиональный талант, силы и энергию в становление отрасли, в воспитание новой плеяды автомобилистов. Здоровья вам и долгих лет впереди!

Жизнь водителя – сплошная дорога, так пусть маршрут всегда будет проложен верно и ведёт к самым лучшим и желанным горизонтам, на которых ясным солнцем светит счастье!



С уважением,
директор ООО АТП
«ТРАНСТЕЛЕКОМ»
Юрий ИСАКОВ