

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ИГРЫ: как не угодить в ловушку?

14 марта на "горячую линию" ТО Управления Роспотребнадзора по Иркутской области в г. Усть-Куте, Усть-Кутском, Казачинско-Ленском и Киренском районах поступило 18 обращений, половина которых касалась торговли промышленными и продуктовыми товарами ненадлежащего качества.

- Кому-то было рекомендовано обратиться к нам с письменным заявлением, по некоторым сообщениям доведена информация до хозяйствующих субъектов со сроками исполнения, по другим планируются внеплановые проверки или административные расследования, - отметила главный специалист-эксперт ТО Роспотребнадзора Светлана Александровна Прокопьева.

В целом с начала 2018 года в их службу поступило 21 письменное обращение, по которым приняты меры реагирования.

Тревогу и озабоченность у сотрудников ТО вызывают участвовавшие случаи обращения граждан по поводу приобретения некачественных товаров или вовсе пустых посылок, заказанных по Интернету (уже после оплаты!). Впрочем, для этого не надо особо стараться. Зайдите на любой сайт, вас "забросают" всевозможной рекламой: и о том, как что-то купить дешевле, и о том, как оздоровиться без проблем, и о том, как быстро похудеть...

И многие принимают всё это за чистую монету: заказывают товар, оплачивают счета, а потом получают "кота в мешке". Кто-то обращается в Роспотребнадзор, кто-то - нет.

Как отметила Светлана Прокопьева, поступает немало жалоб на получение или некачественных автозапчастей, или совершенно не тех, которые заказывали. Если получатель товара при этом обратится к специалистам Роспотребнадзора, ему, согласно Закону о защите прав потребителей, порекомендуют написать претензию продавцу с требованиями ст. 18 Закона. Если ответ не устраивает покупателя или его



Г. Берестнева и С. Прокопьева

вовсе нет, то подаётся иск в суд. Это в случае, если реквизиты у продавца всё же существуют (часто их просто нет). Судом иногда принимается заочное решение в пользу потребителя. Впрочем, судебные тяжбы выдержит не каждый. Немало подобных претензий поступает по качеству полученной мебели, её комплектации. И снова часто реального продавца просто не найти. Будьте бдительны, когда выписываете товары по Интернету. Конечно, это не говорит о том, что нет дистанционных фирм, которые дорожат своей репутацией, а потому никогда не обманывают своих клиентов.

Отдельная история с кредитными договорами. Как часто хочется купить товар, а денег нет. Предлагают взять его в кредит. Многие охотно

соглашаются на это, даже не читая прилагаемый к договору пакет документов. Иногда при этом приходится заключать договор с тремя хозяйствующими субъектами: банк, страховая компания и магазин, платить деньги за страховку или за день просрочки выплачивать по три тысячи рублей (!).

А теперь о сетевом маркетинге. В нашем городе существует немало фирм, которые реализуют свой товар подобным способом, в том числе БАДы. Предполагалось собрать распространителей этой продукции и провести с ними беседу.

На встречу пришла только профессиональный консультант "Сибирского здоровья" Г.И. Берестнева. Она отметила, что за качество своей продукции отвечает, а в компанию

10 лет назад пришла "за красотой и здоровьем". Сначала Галина Ибрагимовна испробовала продукцию на себе, а потом стала предлагать её клиентам. Конечно, пришлось многому учиться с азов, посещать семинары, о чём она, впрочем, не жалеет. Отметила, что в основе продукции "Сибирского здоровья" - наши сибирские дикорастущие растения. Консультанты строго следят за сроком годности продукции, при необходимости её утилизируют. Вся продукция сертифицирована.

Не путать с заезжими консультантами, которые проводят реализацию БАДов в определённые дни и даже часы в домах культуры города. Многие, наверное, читали реализуемую бесплатно газету "Вестник здоровья" (Фитомакс), в которой рассказывается о чудо-препаратах, исцеляющих от всех недугов. Как уточнила Светлана Прокопьева, даже то, что заставляют купить не один препарат, например, а четыре, уже является нарушением прав потребителей. К тому же при такой распродаже нарушаются правила хранения, транспортировки и реализации БАД, а это - явное нарушение санитарных правил. А то, что торгуют всего час или два, говорит о том, что распространители продукции боятся контролирующих органов.

- Хотелось бы подчеркнуть, что биологически-активные добавки должны реализовываться только через аптечные учреждения, продовольственные магазины и магазины по продаже диетических продуктов, - уточнила она.

В этот же день, 15 марта, в ТО Роспотребнадзора прошла еще одна встреча - на День открытых дверей сюда пришли школьники, которым показали действующие лаборатории и рассказали о своей работе. Хочется верить, что юное поколение будет более разборчивым при заказе товаров через Интернет и научится защищать свои права.

Татьяна БАРКЛАТЬЕВА.
Фото автора

РОСПОТРЕБ- НАДЗОР - 2018: КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАКУПКИ ВМЕСТО ПЛАНОВЫХ ПРОВЕРОК

В грядущем 2018 году Роспотребнадзор будет проводить контрольные закупки вместо плановых проверок предпринимателей.

Это нововведение касается проверок в сфере защиты потребительских прав, санитарно-эпидемиологический надзор не откажется от данной формы контроля.

При этом глава Роспотребнадзора Анна Попова заявила о полном отказе от плановых проверок, а премьер-министр Дмитрий Медведев говорит о том, что они должны сохраниться в определенных кластерах, "исключительно исходя из категорий рисков". Возможно, он не имел в виду сферу ЗПП, зато на одном из правительственных совещаний привёл такие цифры: "...Прокурорами вскрыто около 4 тыс. нарушений в деятельности органов Роспотребнадзора (в 2016 году, в ходе реализации надзорных функций в отношении предпринимателей)..."

Смена фокуса с торговой точки на товар назрела давно - потребитель привычно жалуется на магазин после приобретения товара ненадлежащего качества, хотя точно такой же товар с теми же характеристиками может продаваться в соседних торговых объектах. В результате, имея одинаковый ассортимент, одни предприниматели попадают под санкции надзорных органов, а другие их успешно минуют.

Надзор за продукцией призван снять нагрузку с предпринимателей - товары с витрины закупаются и в случае успешных лабораторных тестов проверка заканчивается. Если же характеристики товара не соответствуют заявленным или он может представлять опасность для потребителя, Роспотребнадзор имеет право инициировать в установленном законом порядке проверку предпринимателя либо производителя товара.

Данные преобразования станут возможны благодаря реформе контрольной и надзорной деятельности в РФ, выделенной в приоритетную программу. Ранее сообщалось, что Роспотребнадзор может объединиться с Росздравнадзором и Россельхознадзором. Однако дальнейшие шаги в отношении этих ведомств были сделаны в сторону оптимизации их деятельности.

По словам Дмитрия Медведева, реформы должны "изменить саму философию контроля", сместив акцент с "найти и наказать" на партнерские отношения Роспотребнадзора с предпринимателями и профилактику рисков. Кроме того, премьер-министр сообщил, что с 2018 года надзорные органы обязаны ежеквартально проводить публичные обсуждения результатов проверок с предпринимателями, которые будут проходить в открытой дискуссионной форме.

Ожидается, что контрольные закупки вытеснят плановые проверки Роспотребнадзором предпринимателей уже в этом году. Проектный комитет по реформе контрольной и надзорной деятельности одобрил данные нововведения.

ПАМЯТКА

Покупать БАД к пище необходимо ТОЛЬКО в аптеках, аптечных магазинах, аптечных киосках, специализированных магазинах по продаже диетических продуктов, специальных отделах, секциях, киосках продовольственных магазинов (п. 7.4.1. СанПин 2.3.2.1290-03)

Приобретая БАД, необходимо изучить информацию о данном продукте, которая должна включать в себя:

- наименования БАД;
- товарный знак изготовителя (при наличии);
- обозначения нормативной или технической документации, обязательным требованиям которых должны соответствовать БАД (для БАД отечественного производства и стран СНГ);
- состав БАД, с указанием ингредиентного состава в порядке, соответствующем их убыванию в весовом или процентном выражении;
- сведения об основных потребительских свойствах БАД;
- сведения о весе или объеме БАД в единице потребительской упаковки и весе или объеме единицы продукта;
- сведения о его правильном применении;
- сведения о противопоказаниях для применения при отдельных видах заболеваний;

- указание, что БАД не является лекарственным средством;
- дата изготовления, гарантийный срок годности или дата конечного срока реализации продукции;
- условия хранения;
- информация о государственной регистрации БАД с указанием номера и даты;
- место нахождения, наименование изготовителя (продавца) и место нахождения и телефон организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей.

Вышеуказанная информация должна доводиться до потребителя в любой доступной для прочтения потребителем форме.

Использование термина "экологически чистый продукт" в названии и при нанесении информации на этикетку БАД, а также использование иных терминов, не имеющих законодательного и научного обоснования, не допускается.

- Не допускается реализация БАД:
- не прошедших государственной регистрации;
- без удостоверения о качестве и безопасности;
- не соответствующих санитарным правилам и нормам;
- с истекшим сроком годности;

- при отсутствии надлежащих условий реализации;
- без этикетки, а также в случае, когда информация на этикетке не соответствует согласованной при государственной регистрации;
- при отсутствии на этикетке информации, наносимой в соответствии с требованиями действующего законодательства (п. 7.4.6. СанПин 2.3.2.1290-03).



Продукция компании "Сибирское здоровье"