

«В этой сказке речь идет о некоем спортсмене, который без хорошей физической подготовки отправился на соревнование с препятствиями. Хитрость и выдержка позволили ему подойти к самому финишу. Финал трагичен: герой, нарушив правила техники безопасности, погиб. Каково название этой сказки?»

Когда я задала этот вопрос в редакции, то правильного ответа, который нужно было дать в течение минуты, так и не услышала. Маститые журналисты потерпели фиаско, чего не скажешь о будущих юристах - студентах Смоленского филиала Международного юридического института, которые стали участниками первого конкурса «Молодой потребитель Смоленска» и практически сразу сгенерировали ответ - «Сказка «Колобок».

Во время конкурса я тоже пыталась давать правильные ответы, однако это удавалось далеко не всегда. Поэтому великолепная подготовка трех команд, в ходе которой 18 конкурсантам пришлось несколько раз проштудировать все 46 статей Федерального закона «О защите прав потребителей», вызвала уважение.

А продемонстрировать свои знания решили студенты разных курсов: команда «Отвязные сервитуты» (2-й курс, капитан - Александр Норкин), команда «Потребители» (3-й курс, капитан - Галина Марченкова).

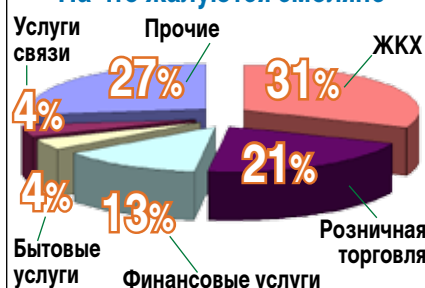
Однако победу в итоге одержала третья команда, одним своим названием «Дрим-Тим» буквально запрограммированная на успех (в переводе с английского - «команда, составленная из лучших игроков»). В нее вошли студенты 1-го и 4-го курсов, которые под руководством своего капитана Алексея Гавриленкова буквально вырвали победу по баллам у блестяще играющих «Потребителей».

Сначала ребятам нужно было преодолеть разминку, в ходе которой пришлось продемонстрировать, насколько легко они «плавают» в мире потребительских понятий. Во втором раунде - пройти без сучка и задоринки потребительский тест. В третьем - стать актерами, представив на суд жюри и болельщиков сцены из нелегкой потребительской жизни смолян. А поскольку это было домашнее задание, то многие мини-спектакли вызвали смех в зале и улыбки у членов компетентного жюри.

Но, пожалуй, самым полезным в плане просвещения стал четвертый раунд, «Юридическая консультация», где студентам предлагалось обосновать и предложить правильный выход из той или иной жизненной ситуации, с которыми столкнулись обычные смоляне. И не исключено, что алгоритм действий в подобных случаях пригодится и вам, уважаемые читатели.

В преддверии праздника - Всемирного дня прав потребителей, специалисты «Регионального центра защиты прав потребителей» провели социальный опрос жителей Смоленска, чтобы узнать: работа каких сфер, учреждений и организаций вызывает больше всего нареканий у горожан.

#### На что жалуются смоляне



## О самых важных «антикризисных» правах



1-е место у «Команды мечты».

2-е место заняли «Отвязные сервитуты».

3-е место - «Потребители».



**1-й вопрос.** Лидия Петровна отдала в химчистку плащ из тонкой кожи. После чистки вещь в некоторых местах деформировалась и на ней слезла краска. На требование клиентки исправить ситуацию за счет химчистки работники фирмы заявили, что Лидия Петровна виновата сама, так как надо покупать качественные вещи. Какой выход из ситуации?

**Ответ.** Химчистка должна вернуть Лидии Петровне такую же вещь или возместить ее двукратную стоимость (ст. 29 п. 6 ФЗ «О защите прав потребителей»).

**2-й вопрос.** Смолянка С.С. Иванова приобрела автоматическую стиральную машину. Через месяц машина вышла из строя. Но поскольку не истек гарантийный срок, она в магазине попросила обменять товар на новый, качественный, но получила отказ. Женщине предложили отвезти стиральную машину в ремонтную мастерскую как можно скорее, для бесплатного ремонта. Что можно посоветовать С.С. Ивановой?

**Ответ.** Поскольку сложная техника подлежит обмену только в случае неустраняемого недостатка (ст. 18 п. 1), то действительно, стиральную машину должны починить за счет фирмы. Только товары весом более 5 кг должны доставляться в ремонт самой фирмой и за счет фирмы, а С.С. Иванова вправе потребовать предоставления ей на время ремонта такую же вещь во временное пользование (ст. 20 п. 2).

**3-й вопрос.** Елена приобрела фен для укладки волос с гарантийным сроком 6 месяцев. За три дня до окончания гарантийного срока фен сломался, и она отнесла его в гарантийную мастерскую. Ремонт длился неделю. После чего девушке предложили оплатить ремонт, так как гарантийный срок уже истек. Что можно посоветовать Елене?

**Ответ.** В мастерской не имели права брать деньги за ремонт, так как гарантийный срок продлевается на время ремонта (ст. 20 п. 3).

**4-й вопрос.** Покупатель приобрел книжный шкаф в мебельном магазине. Мебель в разобранном виде вместе с инструкцией по сборке ему доставили на дом. Инструкция содержала картинки по сборке и была выполнена на 6 языках, кроме русского. Покупатель произвел сборку шкафа, но неправильно прикрепил уголки задней стенки. В результате шкаф упал вместе с книгами и несколькими фарфоровыми фигурками. В итоге разбили стеклянные двери шкафа и дорогие фарфоровые статуэтки. Охарактеризуйте права покупателя и ответственность продавца в данном случае.

**Ответ.** В соответствии со ст. 8 и 10 ФЗ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на информацию о товарах, а в данном случае такая информация была предоставлена только на иностранных языках. Поэтому в данном случае имеет место нарушение права на информацию. В этом случае потребитель вправе потребовать от продавца возмещения убытков, возврата товара и компенсации морального вреда (ст. 12, 14).

**5-й вопрос.** Покупательница обратилась с просьбой обменять сумку в магазин, которая не подошла дочери по цвету. Сумка новая, сохранены ярлык, товарный чек, куплена в данном магазине неделю назад. Как должен поступить заведующий магазином?

**Ответ.** Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен. Если указанный товар не подошел по форме, расцветке, размеру или комплекции (ст. 25 ФЗ «О защите прав потребителей»).

#### 6-й вопрос.

И.И. Дымов купил в магазине 3,5 метра шерстяной ткани. Через три дня она пришла в магазин и попросила обменять этот отрез на другой - 4-метровый, так как в ателье сказали, что на пальто нужно 4 метра ткани. Однако директор магазина отказалась удовлетворить просьбу покупательницы. Права ли директор?

**Ответ.** Да, директор права, так как ткани относятся к товарам, которые не подлежат обмену или возврату (см. постановление №55 Правительства РФ от 19 января 1998 г., где определен список непродовольственных товаров, которые не подлежат обмену и возврату).

#### ИТОГО

Конкурс «Молодой потребитель Смоленска», организованный «Региональным центром защиты прав потребителей», вышел не только веселым и задорным, но и очень нужным, поскольку был построен на разборе «потребительских полетов», в которые попадали многие смоляне. А для того чтобы защищать свои права, их нужно знать. И желательно с самого юного возраста. Ведь это позволит сэкономить вам не только время и деньги, но и нервы и здоровье.

Татьяна АНДРЕЕВА.  
Фото автора.