

# Да здравствует король-потребитель!

«Король-потребитель» – очень известный и популярный на Западе иллюстрированный журнал для тех, кто покупал, покупает и будет покупать. Кто приобретает разные товары и продукты, пользуется услугами фитнес-клубов и медицинских центров, ходит в кафе и в рестораны, посещает химчистку и прачечную. В общем, живет обычной жизнью и ежедневно совершает множество других самых разнообраз-

ных действий и поступков, которые входят в круг жизненно важных интересов человека. И мне кажется, название этого журнала выражает ту самую мировую мечту человечества и каждого отдельно взятого потребителя, чтобы к нему отнеслись как к королю, даже если он заказал чашечку простого, а не двойного кофе... Или пришел в соседний киоск купить 100 граммов докторской колбасы.

## К ИСТОРИИ ВОПРОСА

И вот 15 марта мы в очередной раз отметили Всемирный день защиты прав потребителей. В мире он отмечается с 1983 года. Именно 15 марта, только 1961 года, в своем выступлении на Конгрессе США президент Джон Ф. Кеннеди впервые в мире сформулировал и назвал четыре основных права потребителя: право на безопасность, право на достоверную информацию, право на выбор качественного продукта (товара) и право быть услышанным.

В России этот день получил признание в 1992 году после принятия Закона о защите прав потребителей. С этого времени граждане, чьи права как потребителя нарушаются, при обращении в организации по защите прав потребителей получают квалифицированную юридическую помощь, а при необходимости и поддержку в суде.

Кстати, общественное движение в защиту прав потребителей в России зародилось именно в Ленинграде, и общество защиты прав потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области – первое и, естественно, старейшее в России (в 2010 году отметило 22 года со дня образования). А вот федеральная служба РОСПОТРЕБНАДЗОР совсем молода – в марте этого года отметила свое пятилетие. Новый надзорный орган был создан в марте 2005 года, когда Указом президента объединили Государственную санитарно-эпидемиологическую службу и Государственную торговую инспекцию. Отсюда и два основных направления работы этой новой государственной службы: санитарно-эпидемиологический надзор и надзор в сфере защиты прав потребителей.

Накануне Всемирного дня защиты прав потребителей я пришла в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области во Всеволожском районе не только с поздравлениями, но и с вопросами от наших читателей, в том числе и о защите прав потребителей, и о защите окружающей среды от воздействия человека. В нашей беседе принимали участие начальник ТО во Всеволожском районе, советник государственной гражданской службы III класса и она же – главный государственный санитарный врач во Всеволожском районе О.В. Владимировна и советник государственной службы III класса С.Ю. Разуваева. Светлана Юлиановна только что назначена начальником отдела защиты прав потребителей в Управлении Роспотребнадзора по Ленинградской области, но она еще не сменила кабинет, осваивается с новой должностью и всеми мыслями пока во Всеволожском районе, где у нее тоже много незавершенных дел.

## ДОЛОЙ С РЫНКА «НОЖКИ БУША» И ПРОТУХШУЮ ГОВЯДИНУ!

КОРР: У меня первый вопрос, общего характера, к начальнику Управления – Ольге Викторовне Владимировой. Читатели нашей газеты путают две государственные федеральные структуры – Роспотребнадзор и Росприроднадзор, и упрямо просили уточнить: это служба Геннадия Онищенко или Олега Митволя, прославившегося борьбой с дворцами, построенными в природоохранных зонах. Митволь, правда, уже год как префект Северного округа, но тем не менее... Уточните?

О. ВЛАДИМИРОВА: Обязательно уточню!



Роспотребнадзор – это все-таки служба главного государственного санитарного врача РФ Геннадия Григорьевича Онищенко! И моя должность, как вы правильно понимаете, не только начальник ТО во Всеволожском районе, но и главный государственный санитарный врач во Всеволожском районе. Мы стоим на защите качества, безопасности, здоровья граждан, на защите прав потребителей. Это общечеловеческие проблемы, которые мы пытаемся решать, и даже полное название нашей службы звучит символично: «Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

КОРР: То есть, долой «ножки Буша», окорочка с хлором, говядину, которая «приплыла» к нам через океан аж из прошлого столетия (была такая шумевшая история!), и плохое грузинское вино? Или молдавское, если они признаны некачественными, конечно.

О. ВЛАДИМИРОВА: Разумеется! У нас во Всеволожском районе масштабы и полномочия, конечно, поменьше, чем у Геннадия Григорьевича Онищенко. Но в пределах нашей компетенции мы тоже стараемся не пропустить на рынок некачественные товары и продукты. При том, что в отделе по защите прав потребителей работает всего два человека. Это на весь Всеволожский район! Но результаты есть, и они очень неплохие, недавно Светлану Юлиановну забирают на повышение в Управление «Роспотребнадзора» по Ленинградской области... И, признаться, мы ее очень не хотим отпускать, потому что специалистов такого уровня и сегодня очень мало.

КОРР: Я слышала, что по итогам прошедшего, 2009 года ТО Роспотребнадзора по Всеволожскому району признано лучшим. По каким показателям?

С. РАЗУВАЕВА: Практически по всем, и в том числе по надзору в сфере защиты прав потребителей. Я назову хотя бы несколько цифр, иллюстрирующих нашу работу, чтобы не быть голословной. По итогам работы нашего Территориального отдела во Всеволожском районе за минувший 2009 год было проведено 320 надзорных проверок, из них в сфере защиты прав потребителей – 87. Вынесено 397 постановлений о назначении наказания в виде административного штрафа на общую сумму 2 242 000 рублей. Число наложенных штрафов в сфере защиты прав потребителей на 629 000 рублей. Специалистами отдела забраковано 94 партии продовольственного сырья и пищевых продуктов, это 4 528 килограммов. Самое большое количество – это мясо и мясные продукты, молоко и молочные продукты. Кроме того, 17 дел было передано в суд. Наиболее «громкое» дело прошлого года – это иск в защиту неопределенного круга лиц в отношении МП «ЦКП и СС». Речь шла о том, чтобы это уважаемое учреждение произвело перерасчет оплаты по горячему и холодному водоснабжению и водоотведению по отношению к гражданам, имеющим в собственности жилье, но в этом жилье никто не проживает и даже не прописан.

КОРР: То есть это жилье просто находится в собственности, куплено, как говорится, впрок – для детей, для внуков?

О. ВЛАДИМИРОВА: Совершенно верно! Но в чем была обоснованная претензия граждан?–

## ЛИЧНОЕ ДЕЛО

ОЛЬГА ВИКТОРОВНА ВЛАДИМИРОВА

Начальник территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области во Всеволожском районе, главный санитарный врач района, советник государственной службы III класса. Образование высшее медицинское, окончила Медицинский институт в городе Ростов-на-Дону, санитарно-гигиенический факультет. 25 лет проработала в органах санитарно-эпидемиологического надзора: в Краснодарском крае, в Луге, четыре года назад возглавила ТО Роспотребнадзора во Всеволожском районе. У Ольги Викторовны трое сыновей, старшему 27 лет, младшему – 6 лет. Жизненный девиз: «Никогда не сдавайся!»

никто не пользуется ни горячей, ни холодной водой, так почему за эти неиспользованные кубометры воды взимается плата? Неправоммерно! В 2009 году исковое заявление рассмотрено, решение положительное для заявителей, и суд обязал ответчика произвести перерасчет оплаты по горячему и холодному водоснабжению и водоотведению в пользу обратившихся граждан.

## «ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬСЯ»!

КОРР: Ольга Викторовна, Светлана Юлиановна, цены в нашем регионе, и в том числе во Всеволожске, на продукты, целый ряд товаров и услуг, как говорится, – заоблачные, одни из самых высоких в стране, впереди нас только Москва. Но уровень сервиса, обслуживание и качество продуктов оставляют желать лучшего. Как сделать сферу услуг цивилизованной и сбросить свои нервы, – эта мысль сквозит во всех вопросах наших читателей. И очень волнует граждан отмена обязательной сертификации на целый ряд товаров и услуг. Это последняя новость в сфере защиты интересов потребителей, датированная 15 февраля. По каким параметрам покупатель теперь может судить о качестве товара, где гарантии, что он безопасен для здоровья?

О. ВЛАДИМИРОВА: Покупателя должно волновать не наличие или отсутствие каких-либо документов на продукцию, которые предназначены, в первую очередь, для проверяющих организаций, а реальные нарушения в торговле: просроченные продукты, некачественные товары, несоблюдение условий хранения и производства, отсутствие информации о товаре. Поймите, сегодня под вполне легальным сертификатом торгующие организации могут продавать совершенно другой товар, и потребитель об этом никогда не то что не узнает, но даже и не догадается.

С. РАЗУВАЕВА: С 15 февраля Постановление правительства за номером 982 отменило обязательную сертификацию товаров на ряд товаров, но это не говорит о том, что сертификации вообще не будет. Вводится добровольная сертификация и обязательное декларирование соответствия товара.

КОРР: Разница в чем?

С. РАЗУВАЕВА: Разница в том, что ПРОИЗВОДИТЕЛЬ САМ ЗАЯВЛЯЕТ О БЕЗОПАСНОСТИ СВОЕЙ ПРОДУКЦИИ И ГАРАНТИРУЕТ ЕЕ КАЧЕСТВО. Понимаете разницу? Он добровольно, а не по принуждению берет на себя обязательства и отвечает за качество товара или услуги. Во всем мире, кстати, действует такое положение, и качество товаров там неизмеримо выше, потому что производитель заинтересован в этом.

О. ВЛАДИМИРОВА: Так что пусть уж нам поверят уважаемые читатели, изменения по порядку сертификации не смогут существенно отразиться на качестве продуктов питания, тем более что любая продукция все равно будет сопровождаться удостоверением качества, на которое мы при проверках обращаем гораздо больше внимания. И еще: отмену обязательной сертификации предполагается компенсировать усилением и «неотвратимостью наказания бизнеса при выпуске и реализации некачественных продуктов» – это дословно. Предполагается внести изменения в кодекс об административных правонарушениях.

КОРР: При этом, если будет не очень вкусно, не очень ароматно, главное, что вы не отравитесь, дорогой потребитель!

С. РАЗУВАЕВА: Нет, как раз наоборот. Акцент делается на качественные характеристики, на то, что мы называем «органолептическими показателями» – те самые вкус, цвет, запах... Проще говоря, все то, что делает продукцию либо вкусной, либо не вкусной.

КОРР: Следующий вопрос от наших читателей, это из серии «азбука потребителя»: что делать, если вы, по несчастью, купили просроченную, просто испорченную продукцию, и обнаружили это только дома? Куда обращаться, какие наши первые шаги?

О. ВЛАДИМИРОВА: Есть жесткие сроки использования продукта, которые обязательно должны быть указаны на упаковке, и если покупатель обнаружил, что купил продукт с истекшим сроком годности, то он вправе вернуть товар продавцу, подтвердив факт приобретения товара чеком. Обязательного надо поставить в известность администратора магазина о наличии в торговом зале товара с истекшим сроком годности, дать продавцу шанс самому исправить эту ситуацию, то есть убрать товар из торгового зала, а покупателю в обязательном порядке вернуть деньги за некачественный товар и принести извинения. Если же наш покупатель настроен более решительно, то он вправе обратиться к нам, в наш Территориальный отдел Роспотребнадзора, и сообщить о подобном факте. Необходимо написать заявление, обязательно указать (это очень важно) все реквизиты торгующей организации, ее название, адрес и свои имя, фамилию, полный адрес, потому что анонимок мы не принимаем. После этого проводится в обязательном порядке проверка, специалисты, курирующие вопросы гигиены питания и защиты прав потребителей территориального отдела, выезжают на место. В случае подтверждения фактов будут приняты меры административного воздействия. Продавец будет оштрафован, а товар убран из зала.

КОРР: А вот куда, кстати, убирается товар из зала? Мы все смотрим телевизор, слушаем радио, и знаем из СМИ, что зачастую товар с просроченным сроком годности вновь появляется в торговом зале: колбаса и сыр в виде нарезки, на банках просто перекеливаются ярлычок с указанием другой даты...

С. РАЗУВАЕВА: Некачественный товар в обязательном порядке подлежит утилизации, причем это должны сделать сами продавцы: юридическое лицо или индивидуальный предприниматель. Наша обязанность проследить за тем, чтобы этот товар опять не поступил на прилавки. И мы в обязательном порядке требуем документы об утилизации. Если товар был вывезен на свалку, мы требуем документы, подтверждающие этот вывоз, причем на официальную свалку. Тем более что мы

## ЛИЧНОЕ ДЕЛО

СВЕТЛАНА ЮЛИАНОВНА РАЗУВАЕВА

Назначена начальником отдела по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области. Государственный советник III класса. Ранее работала в Государственной торговой инспекции, после слияния двух государственных служб перешла на работу в Роспотребнадзор. Два высших образования: институт государственной и кооперативной торговли и государственное управление. Замужем. Взрослый сын живет и работает в Москве. Девиз: живи прекрасным будущим, сохраняя хорошее в настоящем.