

# Разбор случаев

Статистика заявок, поступивших в «СПРОСпотребнадзор»

---

# Ошибки потребителя

- Что важно знать, приобретая стиральную машинку
- Жительница города N приобрела стиральную машинку LG F80B8DM. Забирала ее домой самостоятельно. Уже дома обнаружилось, что машинка неисправна: боковая стенка выгнута, а ящик для загрузки стирального порошка не открывается. Возврат или обмен продавец произвести отказался.
- К сожалению, при покупке покупательница допустила одну серьезную ошибку: она не осмотрела тщательно товар, прежде чем забрать его со склада и подписать документы о покупке.
- В этом случае только независимая экспертиза может установить, когда возникло повреждение (выгнутость боковой стенки). Если, например, причина - длительное воздействие тяжелых предметов, тогда можно предъявить претензии к магазину. Но если выяснится, что повреждения - механический дефект, вина ляжет на транспортировку, а здесь магазин будет уже ни при чем. В этом случае заявительница рискует потратить впустую деньги за независимую экспертизу.
- После недолгих размышлений пришлось жительнице города N купить еще одну новую стиральную машинку.
- **Вывод** из этой истории таков: если вы приняли решение сами транспортировать и подключать стиральную машинку, тщательно осмотрите ее перед покупкой. Если стиральную машинку будет транспортировать и подключать продавец, вам будет проще заменить машинку, если вдруг выяснится, что она имеет какие-либо повреждения (возникшие как по вине производителя, так и в процессе транспортировки).

# *Не казан, а наказание*

*Казан Kaiserhoff (модель КН1879)*

---

- Желая разнообразить домашнее меню и порадовать своих близких новыми вкусными блюдами, Екатерина, жительница г. Железногорска Красноярского края, купила казан Kaiserhoff (модель КН1879). Судя по документам, он произведен в Китае фирмой World Wide Corp и поставляется на российский рынок компаниями ООО «РД-ТРАСТ» и ООО «УЮТ».
- Увы, радость от покупки была недолгой: буквально на третий раз антипригарное покрытие казана стало отшелушиваться и попадать в пищу, а после мытья на стенках появилась ржавчина.
- Разумеется, пользоваться такой посудой было невозможно, и Екатерина обратилась в Информационную систему «СПРОСпотребнадзор» с просьбой дать заключение о качестве товара.
- Сотрудники Российского института потребительских испытаний запросили у продавца копии деклараций о соответствии на эту продукцию и провели их независимую экспертизу. Как выяснилось, орган по сертификации ООО «ЭТАЛОН-ТЕСТ» допустил грубые нарушения при оформлении деклараций.

Оказалось, что качество товара не подтверждено санитарно-эпидемиологическим заключением или гигиеническим сертификатом.

Лабораторные испытания на соответствие требованиям нормативных документов не были проведены в достаточном объеме, который бы позволил подтвердить безопасность казана.

При этом декларация о соответствии, согласно приведенным данным, принята на основании протокола испытаний, проведенных после даты окончания действия декларации.

Словом, качество задекларированной продукции нельзя назвать подтвержденным, а это является нарушением Федерального закона №184-ФЗ от 27 декабря 2002 г. «О техническом регулировании».

### **Комментарий юриста:**

– В данном случае мы имеем дело с товаром, не соответствующим обязательным требованиям. В такой ситуации у потребителя есть право требовать возврата уплаченных денег, поскольку устранить недостаток такого товара вряд ли возможно. Кроме того, потребитель может настаивать на возмещении затрат, возникших в связи с приобретением товара с недостатками (расходы на экспертизу, на оплату услуг юриста и т.д.), а также требовать компенсации морального вреда.

Что касается государственных органов, то Роспотребнадзор и Федеральная служба по техническому регулированию должны изъять данный товар из продажи (отзыв с рынка) и привлечь изготовителя к ответственности за недостоверное декларирование.

# *«Непромокаемый» смартфон дождя боится*

*Смартфон Sony Xperia Z (C 6603)*

---

- Каких только смартфонов сейчас нет! Выбирая себе новый телефон, москвичка А. купила на рынке столицы водостойкую модель Sony Xperia Z (C 6603). Однако не прошло и двух месяцев, как новенький гаджет вышел из строя, немного «промокнув» под дождем.
- Между прочим, аппарат стоил отнюдь недешево – почти 18 тыс. рублей, поэтому его владелица сильно расстроилась. Пришлось сдавать смартфон в ремонт. В гарантийном талоне, выданном продавцом, было указано некое ООО «ПС Центр». А вот гарантийного талона от официального представительства компании SonyMobile в Российской Федерации в коробке почему-то не было.



Потребительница объяснила сотруднику сервисного центра, что в смартфон попала влага. Об этом, кстати, свидетельствовало изменение цвета специального индикатора, который можно было увидеть, не разбирая телефон.

Спустя пару недель заявительница позвонила в ООО «ПС Центр», чтобы узнать, как продвигается ремонт. Ей сообщили, что влага вызвала в аппарате короткое замыкание, из строя вышла плата, которую придется менять. А стоит она, между прочим, 7 тыс. рублей. То есть влагостойкий телефон сломался после того, как в него попала вода! Как это может быть?

Чтобы разобраться в ситуации, заявительница через интернет-приемную обратилась в официальное представительство компании SonyMobile и попросила предоставить ей сертификат соответствия на смартфон Sony Xperia Z (C 6603). На основании IMEI-номера аппарата сотрудник компании сообщил, что телефон действительно является официальным продуктом фирмы SonyMobile, но сертифицирован для рынка Гонконга и был неофициально ввезен на территорию России. На этом, однако, сюрпризы не закончились. Оказалось, что сервисный центр, куда заявительница сдала смартфон в починку, не входит в число российских авторизованных сервисных центров, рекомендованных SonyMobile!

Не зная, как поступить, А. забрала телефон из ремонта. Вместе с ним сотрудники ООО «ПС Центр» вернули ей гарантийный талон, на котором почему-то не были проставлены даты приемки и выдачи аппарата. Также потребительнице выдали техническое заключение, где говорилось: «При внутреннем осмотре обнаружено попадание влаги, что привело к окислению контактных групп и к короткому замыканию системных плат. В гарантийном обслуживании отказано в связи с нарушением условий эксплуатации, а именно – попадание влаги».

После этого А. отдала многострадальный смартфон в АНО «Центрэкспертиза», чтобы выяснить, почему все-таки влага попала внутрь аппарата. В экспертном заключении было сказано: «Признаков нарушения правил эксплуатации не обнаружено, это указывает на то, что неисправность возникла при проявлении скрытого производственного дефекта». То есть потребительница не виновата в том, что телефон «промок»! Получив такое обнадеживающее заключение, подтверждающее ее правоту, А. обратилась к продавцу с заявлением о расторжении договора купли-продажи и требованием вернуть ей стоимость телефона и расходы на проведение экспертизы. Однако продавец отказался выполнить просьбу заявительницы, мотивировав это следующими причинами:

1. Он (продавец) несет ответственность за проданный товар только в течение двух недель с момента продажи.

### **Комментарий юриста:**

Продавец лукавит. Он несет ответственность за товар в течение гарантийного срока, установленного изготовителем товара.



2. Все претензии по техническому заключению необходимо предъявлять в сервисный центр, составивший это заключение.

**Комментарий юриста:**

И снова лукавство. Сервисный центр исполняет свои функции на основании договора либо с продавцом, либо с изготовителем. Поэтому все проблемы, возникшие у продавца (изготовителя) из-за некачественного заключения сервисного центра, должны решаться ими между собой без участия потребителя.

3. Сотрудники сервисного центра свяжутся с сотрудниками центра экспертизы для уточнения правильности результатов.

**Комментарий юриста:**

Сотрудники центра экспертизы не обязаны ни с кем согласовывать свои результаты. При возникновении спора о причинах недостатков дело передается в суд и проводится судебная экспертиза.

4. В случае неправильного технического заключения сервисный центр производит бесплатный ремонт аппарата и возвращает деньги, потраченные на экспертизу.

**Комментарий юриста:**

В случае неправильного заключения сервисный центр обязан возместить убытки продавцу или изготовителю, который УЖЕ удовлетворил требования потребителя.

Отчаявшись добиться правды, А. обратилась с заявкой в Информационную систему «СПРОСпотребнадзор» с просьбой разобраться в этом деле. Ведь ей продали товар ненадлежащего качества, который не соответствует заявленным свойствам. К тому же смартфон не сертифицирован, хотя такая техника обязательно должна проходить сертифицификацию. Каковы же шансы потребительницы восстановить справедливость?

### **Комментарий юриста:**

- Необходимо направить письменную претензию продавцу. В этом случае он будет лишен возможности заявить о том, что он был готов удовлетворить все требования добровольно, но ему не дали такой возможности.

После этого можно обращаться в суд. В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» качество товара должно соответствовать условиям договора. Условиями договора предусмотрено, что телефон влагостойкий, а на деле получается, что это не так. Значит, у потребителя есть основания для применения ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» (последствия продажи товара с недостатками).

Если установлено, что телефон не сертифицирован, то потребитель вправе требовать расторжения договора в связи с тем, что нарушены обязательные требования к товару (п.5 ст.4 Закона «О защите прав потребителей»).

Можно также обратиться в Роспотребнадзор с жалобой на то, что продаются несертифицированные телефоны. Будет проведена проверка и ИП будет привлечен к административной ответственности.

# *Катастрофа на колбасном рынке*

---

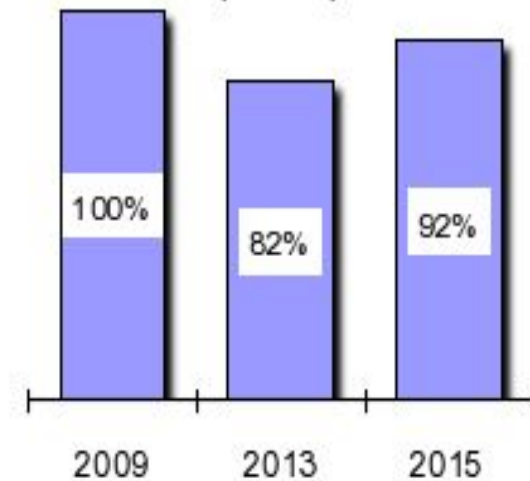


"Докторская" колбаса была создана в СССР в 1936 году в целях восстановления людей с ослабленным здоровьем, в ее состав входили только натуральные ингредиенты: мясо, яйцо и молоко. К своему 80-летнему юбилею в 2016 году "Докторская" подходит с новым содержанием, это уже не диетический продукт с пониженным содержанием жиров, а фальсификат, упакованный под узнаваемый бренд. Недобросовестные производители добавляют в "Докторскую" неразрешенные ингредиенты (животный белок, соевый изолят, соевый концентрат, каррагинан, камедь и крахмал). Причем делают это стабильно из года в год.

29 января 2015 года Красноярский ЦСМ ([www.krascsm.ru](http://www.krascsm.ru)) проверил качество "Докторской" колбасы. Результаты следующие:

- Ни один образец не соответствует по органолептическим свойствам.
  - Доля фальсифицированной продукции - 92% (12 образцов из 13 проверенных) - эти образцы не соответствуют заявленному наименованию "колбаса "Докторская" категории А", таким образом нарушены требования технического регламента ТР ТС 022/2011 "Пищевая продукция в части ее маркировки" (недостоверная информация о продукте).
  - Нарушения маркировки в части нанесения на упаковку обязательной информации - 38% (5 образцов из 13).
- Проверка колбасы проводится Красноярским ЦСМ уже четвертый раз с 2006 года. И, как видно на диаграмме, ситуация с фальсификацией не исправляется.

Фальсификация "Докторской" колбасы.  
Красноярск



11 из 13 предприятий, продукция которых проверялась, все эти годы попадают в список нарушителей (продукция не соответствует по органолептическим и физико-химическим показателям, гистологическому составу сырья). Интересно было бы узнать какие меры принимаются Красноярским Роспотребнадзором по выявленным фактам.

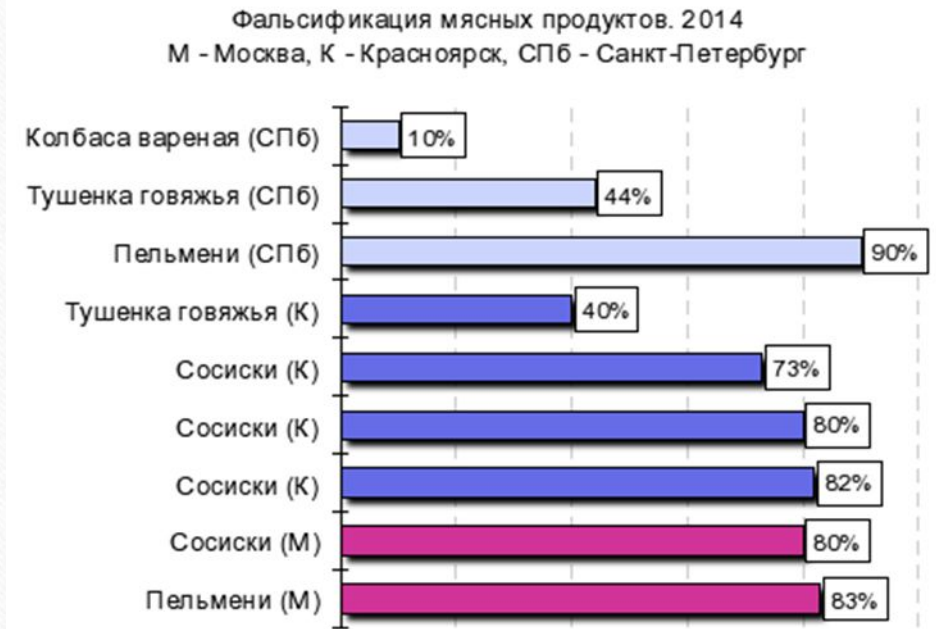
Ссылка на источник: [http://www.prodnadzor.info/news/news\\_53.html](http://www.prodnadzor.info/news/news_53.html)

## Статистика фальсификации

В заключение приведем данные из аналитического отчета РИПИ за 2014 год о фальсификации мясных продуктов. Данные приведены по РИПИ и еще двум организациям, которые занимаются мониторингом безопасности и качества продуктов питания на потребительском рынке:

- Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «Общественный контроль» ([www.spbkontrol.ru](http://www.spbkontrol.ru))
- ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Красноярском крае» (Красноярский ЦСМ)

На диаграмме ниже хорошо видно, что доля фальсифицированной говяжьей тушенки составляет 40-44%,пельменей - 83-90%, сосисок - 73-82%.



Вся фальсифицированная продукция произведена отечественными производителями. Достаточно благополучные результаты проверок вареной колбасы в Санкт-Петербурге (из 10 образцов только 1 признан фальсификатом) скорее всего являются следствием многолетних проверок. По словам Дмитрия Позднякова, исполнительного директора Северо-Западной Мясной Ассоциации:

"Мясокомбинаты стали более ответственно подходить к выбору сырья для своей продукции. То, что в исследованных образцах сосисок отсутствуют «дешевые» заменители мяса в виде гидролизованной шкурки или хрящевой ткани, показывает, что производители действительно начинают дорожить своим именем и бороться за покупателя".



---

- ИСПОЛЬЗОВАНЫ МАТЕРИАЛЫ С САЙТОВ:

- - <http://www.ripsi-test.ru/>

- <http://spros-online.ru/razbor-sluchaev/statistika-zayavok-postupivshih-v-sprospotrebnadzor>