

— Подскажите, куда жаловаться на некачественные продукты питания?

Елена Борисовна: В Роспотребнадзор, но только должна быть мотивация: отказали рассмотреть вопрос, книгу отзывов и предложений не выдали.

— Принцип работы у вас завительный?

Елена Борисовна: Да, у нас нет полномочий для проверки каких-либо структур.

— Как вы оцениваете уровень культуры ярославских потребителей. Он изменился за последние годы?

Елена Борисовна: Ярославцы стали грамотнее. Сейчас молодые люди в большинстве своем понимают, что нужно излагать свои претензии в письменном виде.

— В последнее время популярна покупка товаров через Интернет. Как здесь себя подстраховать?

Елена Борисовна: При дистанционном способе продажи можно отказаться даже от хорошего товара в течение 7 дней без объяснения причины, но он должен быть новым, неиспользованным. По качеству все то же самое, только рекомендуем не по электронной почте отправлять претензию, а заказным письмом, если есть пункт выдачи или представительство — обращаться туда напрямую.

Еще важный момент, когда в ходе оказания услуг вещь потеряли. В этом случае есть право обращаться к исполнителю услуги за возмещением двукратной стоимости товара по оценке.

— Можно ли вернуть товар, если, например, вам подарили точно такой же?

Ирина Алексеевна: К нам приходят потребители, которые пытались вернуть товар в магазин, допустим, сервис, если им подарили еще один точно такой же. Пишут в претензии: мне подарили два одинаковых сервиса, прошу вернуть деньги. Получают отказ и не понимают почему. В статье 25 Закона «О защите прав потребителей» говорится об обмене качественного товара. Если бы написали в заявлении: не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, тогда деньги вам вернули бы.

Хочу отметить, право на обмен у покупателей действительно есть: выбирай другой фасон, цвет, модель. Статья дает право на обмен. Уж если совсем ничего не понравилось, тогда можно требовать деньги.

Желаем всем удачных покупок!

**Беседовала
Ирина КОПЕНКИНА**

ЯРОСЛАВНЫ СОЗДАЛИ ФОНД ПОМОЩИ МАЛЫШАМ, ОТ КОТОРЫХ ОТКАЗАЛИСЬ РОДИТЕЛИ

Ничейные дети

Самый горький период для таких детей — от рождения до детского дома. Мама отказывается от них по причине нежелательной беременности или потому, что ребенок родился больным. После этого малышу остается два пути — в приемную семью или в детский дом. На решение требуется около месяца. Медицинские работники ухаживают в это время за маленькими пациентами, но рук не хватает. Да и задача медиков в первую очередь — лечение.



Как становятся добрее

— Мы все бывали в больницах и видели, в каком вакууме там лежат дети-отказники. Если за родным ребенком присматривает мама, которая двадцать раз у него температуру померяет и поменяет памперсы, то к сиротам редко кто подходит. Вот мы и решили помочь маленьким отказникам, — говорит стоявшая у истоков этого волонтерского движения Анна Ламдан.

К ней присоединились Татьяна Лебедева, Наталья Шеховцова и Наталья Чагина. Девушки поискали по Интернету аналогичные сообщения, вышли на московский благотворительный фонд otkazniki.ru, где им подсказали, как организовать помощь. С 2007 года они провели много акций, намотали на колеса своих машин тысячи километров, развозя помощь. Бывало, что Аня Ламдан тянула воз в одиночку, но в 2012 году ей на помощь пришла Ольга Егорова. Через год девушки организовали фонд «Подари добро», получивший статус благотворительного.

Холодильники и памперсы в подарок

Фонд налаживает контакты с ярославскими медиками. Большесельская, Борисоглебская, Гаврилов-Ямская, Некрасовская, Первомайская, Переславская, Петровская, Пошехонская, Ростовская, Ярославская ЦРБ начали получать помощь волонтеров из Ярославля. В областном центре девушки помогают детской клинической больнице №1, детскому стационару противотуберкулезного диспансера, клинической боль-

ного диспансера примет в подарок детские гантели и резиновые мячи. Одним важнее настольные игры, другим — препараты от педикулеза, подушки, постельное белье, столы, стулья.

Нередко люди предлагают детские вещи, пусть и недолго ношенные. Грудничкам они не нужны. Кроме того, волонтеры — это обычные граждане. У них дома нет промышленных стиральных машин и аппаратов для дезинфекции ношенной одежды. В больницах, детских домах и других социальных учреждениях старые вещи не могут принимать в принципе. Предпочтительнее, чтобы желающие помочь видели, что реально требуется, и приобрели это сами или передали деньги в благотворительный фонд.

— Мы открыли два пункта сбора помощи. Один около Ярославля-Главного, второй в Заволжском районе. Но две точки — это мало. Мы хотим, чтобы наши представители были в каждом районе. Люди зачастую опасаются давать деньги незнакомым. Проще самим купить упаковку памперсов и передать волонтерам. Только ехать надо на другой конец города, — уточняет Анна Ламдан.

▶ КОНТАКТЫ

<http://sirotki.ru>, <http://vk.com/club43026684>
Помощь в больницах (мониторинг нужд), организация сбора помощи:
Анна ЛАМДАН
Тел.: 8-910-662-34-73, icq 107-059-152,
e-mail: lamdanka@yandex.ru
Кураторство, организация сбора помощи:
Ольга ЕГОРОВА
мобильный тел. 8-903-692-24-21,
e-mail: jesais@mail.ru

Девушки всегда выкладывают в Интернете фото финансовых отчетов о суммах помощи, сообщают, какой больнице и на что пошли деньги. Каждая акция, поездка фотографируются — волонтерский бюджет прозрачнее вод Байкала.

Благими намерениями...

Помогают фонду по-разному. Одна организация бесплатно зарегистрировала сайт, другая обеспечила безвозмездную поддержку его в Сети. Многие предприятия предоставляют места для акций. Так, рекламные агентства изготавливают и размещают баннеры, медицинские — помогают

приобретать медтехнику, лекарства, средства гигиены. Московский Булгаковский Дом-музей покупал детскую одежду, игрушки, а интернет-клуб ярославских автолюбителей приобрел для школы-интерната для слабослышащих детей телевизор. Многие помогают без указания имен и фамилий. Есть даже вклад бывших ярославцев, которые живут в Дании, Германии, США, Канаде, Арабских Эмиратах, Швейцарии, Белоруссии. Обычно это помощь разовая, но есть и те, кто каждый месяц перечисляет по 5 — 10 тысяч рублей. Кто-то помогает сделать рассылку об акции, перевезти вещи из пункта сбора помощи в больницу и т.д.

Самое трудное для фонда — справиться с наплывом добровольцев.

— Кто-то случайно натывается на наш сайт или группу «ВКонтакте». Звонят и рыдают в трубку, горя желанием немедленно выехать и помочь детям. Люди думают, что они чистый «поагукают», свой моральный долг выполняют и заслужат уважение окружающих. Но на самом деле все не так радужно, — рассказывает девушка.

Волонтеру, чье сердце загорелось желанием помочь, надо будет прийти в больницу и помогать ребенку, которого он, скорее всего, больше никогда в жизни не увидит. Отказники в больницах редко задерживаются дольше месяца. Малыша надо мыть, менять ему памперсы. Некоторые дети больные и лежат, обвешанные трубками медицинских приборов. Вынести такое дано не каждому. Доброволец не становится «бэтменом», спешащим на помощь, а превращается в санитарку. Ему могут поручить вымыть пол или окна, вынести мусор. Это не очень романтично, но является частью будничной работы по уходу за детьми. Эмоциональные люди к такому не готовы.

Если находится человек, который пройдет проверку временем, на него надо оформлять санитарную книжку, а это около трех тысяч рублей в месяц. Потом он приходит в больницу, его инструктирует медсестра, которая тратит свое рабочее время. И после первого же дежурства с детьми доброволец пропадает. Приходится заново искать людей. Обычно посидеть с детьми соглашаются те, у кого много времени. Бывает, что у людей есть желание помочь, но больница в этот момент в помощи не нуждается. А через полгода волонтеры нужны позарез, но их нет. Поэтому один из ближайших планов фонда — найти людей, которые согласны на постоянную и платную основе ухаживать за детьми. А организаторы фонда думают над новыми направлениями своей трудной, но такой важной работы.

Владимир КОБЫЛИНСКИЙ

Фото автора