

# ПОТРЕБИТЕЛЮ НА ЗАМЕТКУ



## НЕ МОРОЗЬ МЕНЯ, МОРОЗ...

**В такую пору к своему здоровью надо относиться особенно внимательно**

Когда на улице конкретный минус, сразу же становится актуальной тема профилактики обморожений и первой помощи при переохлаждении. Этим вопросам была посвящена пресс-конференция заведующего гнойно-септическим центром ОКБ им. Мечникова Сергея Косульникова.



— Хотел бы отметить, — обратил он внимание журналистов, — что существуют переохлаждение и обморожение. И не надо эти понятия путать. Обморожение — это термическое поражение холодом отдельных частей тела, которое приводит к разным степеням гибели тканей. В основном речь идет о мочках ушей, носе, кистях рук и стоп ног. Очень важный момент при профилактике обморожения — одежда. Она должна быть сухой, свободной. Особенно это касается обуви. Важно, чтобы она была на размер больше, чем летом. Тогда есть возможность надеть толстый носок или оставить воздушную подушку. Одеваться нужно по принципу капусты, когда каждый следующий элемент чуть больше предыдущего. Чем больше воздушных прослоек в одежде, тем больше шансов сохранить тепло. Перед выходом на улицу надо, к примеру, помнить, что варежки теплее, чем перчатки.

Напомнил Сергей Косульников и о том, что около 60 процентов мужчин страдают зимой излишней потливостью ног. В этом случае он порекомендовал иметь при себе запасную пару носков. Мокрые ноги — первый шаг к болезни и возможному обморожению.

Что касается детей, то им дополнительно нужно беречь еще и верхние дыхательные пути, так как большие порции холодного воздуха могут привести к ларингитам.

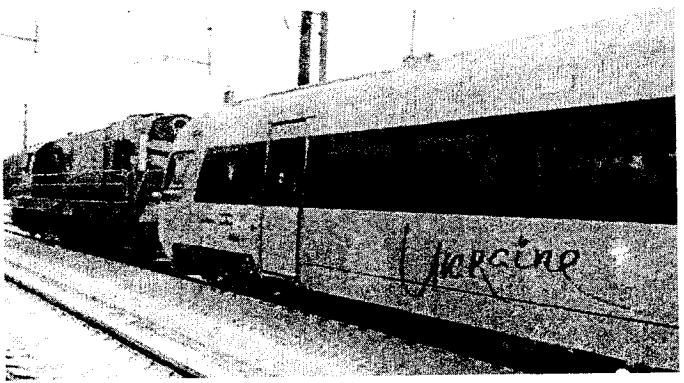
Опасность обморожения состоит в том, что человек может его не почувствовать. Поэтому желательно внимательно наблюдать друг за другом, если вы находитесь долгое время на холоде. Многолетняя практика показывает, что чаще всего причиной обморожения становится состояние глубокого алкогольного опьянения.

И еще такой важный момент. Если при первой степени обморожения человеку может помочь растирание, то при второй и третьей оно категорически запрещено. А определить степень обморожения крайне сложно. Согревание человека при таких степенях должно быть постепенным. Пострадавшего надо укутать в теплую одежду. Нельзя его сразу ставить под горячую воду или прикладывать к телу что-либо горячее, поскольку при перепаде температур произойдет гибель капилляров. А именно они и определяют степень поражения.

Что касается кремов, то ни один из них по определению не может спасти от холода, так как в их состав входит вода. Единственное, что может помочь — это натуральный жир, например, утиный.

Анна КРУГЛОВА, фото автора.

С наступлением холодов участились случаи опоздания на несколько часов пассажирских поездов, особенно скоростных. Корейские «Хюндаи» не выдерживают сильных морозов, и электроника выходит из строя. Пассажирам приходится по несколько часов сидеть в ледяном, остановившемся посреди поля «скоростном». Хитом Интернета уже стало видео, на котором сверкающий «Хюндай», застрявший возле станции Лозовая в Харьковской области, буксирует старенький советский тепловоз.



причиненный задержкой или опозданием регулярных рейсов на железнодорожном или авиационном транспорте, — сказала она. — Обязательно нужно взять какой-то документ, подтверждающий опоздание с указанием времени задержки. Если же предприятие отказывается дать такой документ, то контактные данные других пассажиров, которые смогут выступить в качестве свидетелей.



Адвокат напомнила, что в мировом потребительском движении существует лозунг: «Голосуйте ногами, господа», то есть не пользуйтесь услугами предприятий, которые предоставляют некачественные услуги. Если же альтернативы нет, а в случае с железной дорогой зачастую именно так, нужно пытаться изменить ситуацию путем подачи жалобы.

— Жалоба должна быть написана в двух экземплярах с отметкой о вручении, — продолжает Светлана Торопчина-Агалаикова. — Один экземпляр нужно отправить ответчику — руководству Приднепровской или другой железной дороги, в зависимости от того, кому принадлежит опоздавший поезд. Если в канцелярии или секретариате железной дороги отказываются ставить отметку о вручении, жалобу нужно отправить по почте с уведомлением о вручении.

Адвокат советует подробно, в хронологически логичной форме указать в жалобе, что именно произошло. Перечислить, какие именно права пассажира нарушены. И лучше подробно описать причиненный моральный вред — куда именно опоздал и что это за собой повлекло. Можно требовать возврата полной стоимости билета, поскольку услуги перевозки были предоставлены некачественно, а также возмещение некой суммы морального вреда. Оценка морального ущерба должна быть в пределах разумного, ибо в украинской судебной практике он, как правило, равен сумме физического ущерба или в два-три раза выше. К жалобе необходимо приложить ксерокопии всех имеющихся в наличии документов, подтверждающих изложение. Во-первых, это ксерокопия железнодорожного билета. Во-вторых, документы междоуездной. Если у вас поднялось давление или вы простудились в холодном вагоне, нужно приложить копии медицинских справок и копии чеков из аптек, свидетельствующих о затратах на лечение. Если есть билет на самолет, на который вы опоздали, также нужно приложить его ксерокопию и так далее.

Жалобу можно одновременно отправить ответчику, в прокуратуру и в управление по защите прав потребителей. Если железная дорога не желает компенсировать ущерб, можно подать иск в суд. Важно помнить, что иски по делам защиты прав потребителей не облагаются госпошлиной.

Игорь Кучин отметил, что пока в инспекцию по делам защиты прав потребителей в Днепропетровской области не поступало жалоб от пассажиров опоздавших поездов. Он сказал, что в случае письменного отказа возместить стоимость билета на стыковочный рейс поезда или самолета, на который опоздал пассажир, инспекция заставит железную дорогу выплатить десятикратный размер стоимости услуг. Но, как правило, письменных отказов нерадивые железнодорожники не дают.

Елена МИСНИК.

## КАК ПОЛУЧИТЬ КОМПЕНСАЦИЮ ЗА ОПОЗДАНИЕ ПОЕЗДА?

— Неделю назад я возвращался из столицы с коллегии, не смог взять билет на вечерние рейсы самолета и пришлось ехать «Хюндаем», — рассказал корреспонденту «НМ» Игорь Кучин, начальник инспекции по делам защиты прав потребителей в Днепропетровской области. — Останавливались мы четыре раза. Я ехал в первом вагоне и наблюдал, как из кабины машиниста каждый раз выскакивали четыре механика в зеленых свитерах с молотками и ключами и бежали к другим вагонам. Наш поезд опоздал на час. Я так устал от этой поездки, что не стал предъявлять какие-либо претензии.



Кроме подпорченных нервов и реальной опасности для здоровья от переохлаждения, многие пассажиры несчастливых «Хюндаев» (которые уже окрестили инвестиционным провалом года) опоздали на самолеты, важные переговоры и плановые операции. Предусмотрена ли компенсация за моральный ущерб, вызванный многочасовым опозданием поезда? Увы, пока таковой нет.

Летом этого года, когда были зафиксированы первые случаи опоздания скоростных «Хюндаев», пресс-служба «Укрзалізниц» заявила, что это ведомство разрабатывает изменения в правила перевозок пассажиров. Они будут касаться компенсации за опоздание экспресса на более чем тридцать минут. Мол, механизм финансовых компенсаций должен стимулировать железные дороги четко следовать графику движения. А пассажиры должны быть уверены, что им вернут деньги в случае опоздания, ведь покупая билет на экспресс, платят за скорость. Поскольку в «Укрзалізниц» никогда ранее не выдавали компенсации за опоздание поезда, о механизме воплощения этой прекрасной идеи, то есть сумме возмещения, речь тогда не шла. В любом случае изменения в правилах после их разработки должны будут согласовываться в Министерстве инфраструктуры, финансов и эко-

номического развития и с Антимонопольным комитетом.

В соседней России, к примеру, предусмотрены компенсации в случае опоздания скоростного поезда «Сапсан» сообщением Москва—Санкт—Петербург. В случае опоздания от 30 до 60 минут выплачивается 25 процентов от стоимости проезда, от часа до двух — 50 процентов, более двух часов — полная стоимость билета.

Не так давно вступили в действие новые правила компенсаций пассажирам за опоздания поездов в странах Евросоюза. Пассажир, поезд которого опоздал на 60 и более минут, имеет право получить обратно 25 процентов стоимости билета. В случае двухчасовой задержки компенсация возрастает до 50 процентов. При этом минимальная величина ее составляет 4 евро. Причем впервые железнодорожные компании будут обязаны выплачивать компенсации наличными, а не ваучерами на будущие поездки. Кроме того, пассажир имеет право отказаться от поездки и получить обратно полную стоимость проезда, если поезд задерживается с отставанием на час и более. Такое же правило применяется в случае, если пассажир уже находится в опаздывающем поезде (причем компенсация платится и за уже проследованное расстояние, более того, пассажир должен получить возможность бесплатно вернуться на станцию отправления). В обоих случаях он имеет также право бесплатно обменять билет на другой рейс в ближайшую неделю. Пассажиры опаздывающих поездов должны обеспечиваться питьевой водой, а в случае задержки на два и более часа — ваучерами на питание в поезде или на станции.

К сожалению, нам до Евросоюза еще очень далеко. А потому выбивать компенсацию с нарушившей ваши планы железной дороги придется самостоятельно. Но что же для этого необходимо? На этот вопрос на пресс-конференции в ИА «Днепр пост» ответила адвокат Светлана Торопчина-Агалаикова.

— Согласно Гражданскому кодексу и Закону о защите прав потребителей пассажиру может компенсироваться как материальный, так и моральный вред,