

## Социальные сети

Группе «Чёрное и Белое», расположенной в социальной сети «ВКонтакте» (18+), всего два года. У неё уже более 83 тысяч подписчиков, которые активно обсуждают качество различных товаров и сервис. Белое, то есть положительные отзывы, тоже присутствуют, но чёрное преобладает. Так уж сложилось, что пожаловаться всегда хочется больше, чем поблагодарить.

## Авторский негатив

Изначально группа создавалась как площадка, где можно оставить публичный отзыв о различных заведениях города: кафе, ресторанах, магазинах, салонах красоты. Этот формат остался и сейчас. Хотя и сильно расширился. Зачастую представители, а то и руководители организаций комментируют отзыв, стараются разобраться в сложившейся конкретной ситуации, что весьма удивительно в наше время. Нередки случаи возврата денег за некачественные услуги или получение другой компенсации.

На странице «Чёрное и Белое» и сейчас масса жалоб на продукты с плесенью, купленные в магазинах города, плохо приготовленные роллы, медленно работающую службу доставки в пиццериях. Кому-то не так установили двери, кого-то обманули с заказанными играми, вещами. Чёрный список пестрит объявлениями о мошенниках. Горожане пишут и о жилищно-коммунальных проблемах. Обсуждают капитальный ремонт, лёд на тротуарах. Недавно была опубликована жалоба на то, что управляющая компания практически не убирается в подъезде. Автор поста получил массу сочувствующих комментариев, а также негодующих – на то, что жители дома довели территорию до такого состояния. Ответил и руководитель УК. Рассказал, в каком порядке и как убираются в подъезде. Правда, оказалось, что дом не относится к территории компании. Мог ли собственник квартиры не знать, с какой «управляющей» работает? Напрашиваются, конечно, мысли о том, что на странице может быть целенаправленное очернение конкурентов или людей, отношения с которыми испортились.

– Негативные отзывы о заведениях и работодателях анонимно не публикуем, – отвечает администратор сайта Николай. – У нас и в правилах группы написано, что посты должны быть правдивыми. Распространение ложной информации, в том числе с целью саморекламы, самовыражения или нанесения ущерба репутации конкурентов, называется клеветой и подпадает под статью уголовного кодекса РФ. Авторы всех материалов несут пол-

# «Дайте жалобную книгу»

В Интернете появился интересный прообраз советского атрибута сферы услуг



ную ответственность за сообщения, размещённые на странице.

## Бесплатные консультации

В правилах и призыв быть вежливыми, все споры и разногласия решать «путём обсуждения в спокойной и дружелюбной атмосфере». Правда, этот пункт зачастую нарушается, хоть за оскорбления и грозит бан, то есть запрет на публикацию. Комментирование от групп и коммерческих страниц запрещено, кроме случаев ответа на отзыв о компании. Поступают предложения за определённую сумму не публиковать ничего плохого или, наоборот, удалить публикации, портящие имидж той или иной компании, человека. Но администратор заявил, что группа ни за какие деньги не продаётся, ничего просто так удалить нельзя.

– Группа социальной направленности, – поясняет Николай. – Основные подписчики – неравнодушные люди, которые стремятся сделать жизнь лучше. За два года появились дополнительные разделы. Несколько юристов, экономистов активно занимаются общественной работой и дают бесплатные консультации. Достаточно часто поднимается проблема помощи тем, кто попал в беду или нехорошую ситуацию. Например, девушка пожаловалась на работодателя. Она решила заработать на подарок, кажется, маме. И несколько часов

раздавала визитки около одного из торговых комплексов, на морозе, но не получила за это ни копейки. Опубликовала пост, чтобы предостеречь других от сотрудничества с этим обманщиком. Реакция членов группы для неё, кажется, была неожиданной. Многие её поддержали не только морально, но и перевели небольшие суммы.

На страничке много постов о неожиданно возросших ценах на услуги, некачественных гаджетах и проблемах с их возвратом. Очень часто участники группы делятся информацией о том, какие выбрать кафе, туристические агентства, какого фотографа, где лучше учиться и работать. В группе масса отзывов о самых разнообразных организациях и их вакансиях. Можно довольно быстро получить информацию, что ожидает сотрудника в том или ином месте. Каковы будут не обещанная, а реальная зарплата, взаимоотношения в коллективе, поведение руководства и график работы. Обсуждаются система здравоохранения Магнитогорска – как государственная, так и частная, провайдеры Интернета и телефонной связи.

## Чьи это дети?

Кому-то в чеке пробили товар два раза и долго не хотели этого признавать. Появилось видео с дракой подростков около школы,

видимо, на перемене. «Куда смотрит администрация и где ваша хваленая охрана? – вопрошает автор поста. – Это происходит каждый день. На крики остановиться никак не реагируют, дерутся, пока в кровь не разобьют друг другу лицо!» А другой выложил запись, где парень и девушка перебираются через балкон на 16 этаже, в доме на улице Завенягина. С призывом: «Уважаемые родители, может, кто знает своих детей?»

«Что делать, если соседи достают по ночам? – спрашивает жительница Магнитки. – Регулярно до четырёх утра их слушаем. Полицию вызывали уже не раз, результат нулевой». Горожане, живущие на «Берёзках», улице Пионерской и в некоторых других районах левого берега жалуются на воду коричневого цвета. Молодой человек разочарован развлекательным центром, в котором сломался лифт. Он и ещё четыре человека просидели взаперти и полчаса. Потом лифт спустился в подвал, двери частично открылись, и посетители центра с трудом выбрались. Выяснили, что подобное случается довольно часто.

Выложено фото женщины, которая после «химки», сделанной в парикмахерской, осталась почти без волос, но почему-то стесняется разбираться в салоне. Задаётся вопрос о рефинансировании ипотеки. В каком банке лучше? Спрашивают о сумме коммунальных платежей в домах на юге города. Жалуются на недолив бензина, на приглашённые в кино, по которым невоз-

можно попасть «на нормальный фильм». Одни ждут консультации по микрозаймам, взятым под огромные проценты, чтобы не отдавать, а судиться. Другие ищут хорошее коллекторское агентство.

## Хорошие люди

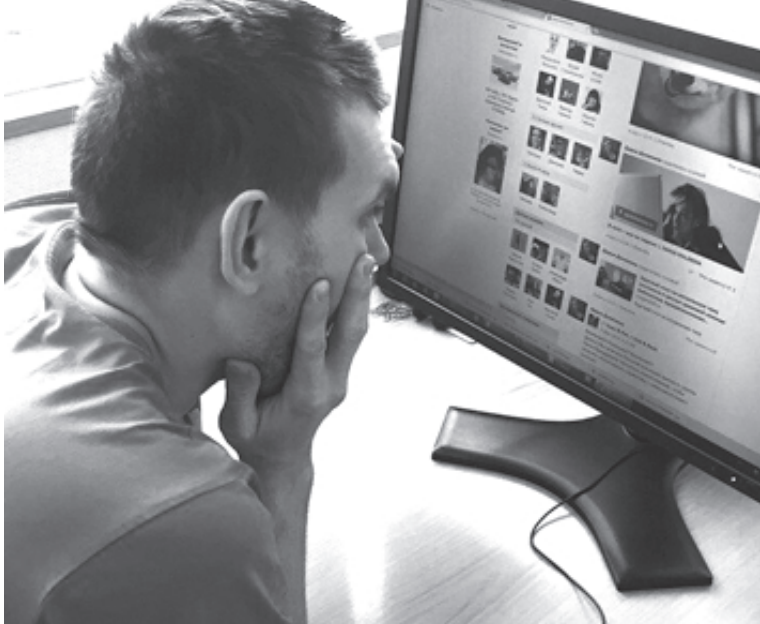
В разделе «Белое» случаются публикации с благодарностью. Например, много лайков, то есть одобрений, собрал пост о хороших людях, которые работают в кафе на пересечении улиц Имени газеты «Правда» и Советской. Они пожалели потерявшуюся собаку и пустили погреться к себе. Дали, конечно, объявление в Интернете. Хозяйка очень быстро откликнулась. И всё завершилось радостью.

Из последнего – вопросы о том, где в городе можно отправить факс за границу и в какой лаборатории лучше сдавать анализы. По-прежнему много публикаций о потерявшихся собаках и документах, плохих и хороших таксистах. Обсуждается благоустройство города. На взгляд некоторых, не совсем правильное: они бы высадили рябины, а не клёны. Появились и новые позитивные посты. Хвалят спектакль в театре имени А. С. Пушкина. Благодарят Артёма, который помог семейной паре: «Ночью возвращались с мужем из командировки. На перекрёстке Ленина-Труда у нас заглохла машина. Около 20 минут простояли, очень замёрзли, телефоны сели, никому не позвонить. И тут остановился совсем маленький парнишка по имени Артём, предложил помощь. Марку машины не запомнил. Артём, огромное тебе человеческое спасибо за отзывчивость и помощь! Дай бог тебе здоровья и счастья! Удачи на дорогах и в жизни!»

В заключение отмечу, что сайт стал неплохим дополнением к учреждениям, работа которых связана с защитой прав потребителей. Зачастую, проблема быстрее решается, когда предаётся огласке, выносится на суд общества. Мало кто соберётся в Роспотребнадзор или в суд из-за, к примеру, прокисшего йогурта. Зачастую и в магазин не возвращаются, чтобы отдать назад, считая лишним тратить время и силы. А выложить информацию и фото в Интернет, а затем ещё и получить ответ от руководства учреждения – пара минут. Таковы новые реалии и современный образ жалобной книги.

Татьяна Бородина

## Исследование



Из архива «ММ»

## Россиян признали самыми уязвимыми в Сети

**Интернет-пользователи из России гораздо чаще юзеров из других стран подвержены рискам в Сети. Об этом говорится в исследовании Microsoft.**

По данным исследования, негативный опыт в Интернете испытывали около 75 процентов россиян. Тем не менее уровень плохого обращения в Сети снизился на 12 процентов по сравнению с 2016 годом. Оскорблений в российском сегменте Интернета, судя по словам

опрошенных, также стало меньше – они сократились на четыре процента. Кроме того, оказалось, что пользователи из России сталкиваются с сексуальными рисками реже, чем жители других стран: общемировой показатель находится на уровне 31 процента, в России он составляет 20 процентов.

Респонденты признали, что неприятные инциденты в Сети порождают у них недоверие к людям как в онлайн (54 процента опрошенных), так и в реальной жизни (34 процента), а также увеличение стресса (34 процента). Женщины

оказываются в стрессовых ситуациях на 18 процентов чаще мужчин.

Кроме того, в исследовании говорится, что чаще всего с агрессивным поведением в Сети сталкиваются подростки (около 70 процентов). Специалисты связывают это с тем, что молодёжь не отличается высоким уровнем культуры, но зато активнее других возрастных групп готова отстаивать свои интересы.

В общем рейтинге по индексу цифровой культуры Россия заняла 19-е место из 23. Опрос проводился среди жителей страны в возрасте от 13 до 74 лет.