

> ИПОТЕКА

«Дефолтные» квартиры

АГЕНТСТВО по реструктуризации ипотечных жилищных кредитов (АРИЖК) запускает пилотный проект по поддержке заемщиков, которые оказались в сложной финансовой ситуации.

В качестве места для реализации проекта выбрана Челябинская область, которая в силу своей промышленной специфики сильнее других регионов пострадала от экономического кризиса. На сегодня в Челябинской области насчитывается около тысячи просроченных кредитов.

Особенность российского ипотечного кредитования заключается в том, что так называемого «дефолтного» заемщика некуда выселить. Если отобрать у человека квартиру, то, скорее всего, он вместе с семьей окажется на улице. В России практически нет системы социального найма и развитого рынка аренды жилья. Для тех, кто столкнулся с проблемами из-за снижения доходов или потери работы, АРИЖК разработало схему реструктуризации займа.

Эта процедура выглядит следующим образом. Сначала сумма долга фиксируется по решению суда, потом заемщик обращается в АРИЖК, после чего подписывается трехстороннее соглашение с кредитором. Расчет с банками предполагается произвести облигациями АРИЖК. Не исключено и частичное «денежное наполнение».

Государство в лице АРИЖК намерено помочь самым нуждающимся гражданам – тем, которые вынуждены продавать жилье, чтобы расплатиться с банком. Агентство готово выкупать «дефолтные» квартиры у банков, а затем продавать их в собственность муниципалитету. Таким образом, постепенно местные власти смогут сформировать жилой маневренный фонд. Продавать квартиры муниципалитету агентство готово с рассрочкой до пяти лет. При этом бывший владелец квартиры остается жить в ней, пока муниципалитет не предоставит ему жилье по социальному найму. Таким образом, с одной стороны, человека не выкинут на улицу, с другой – будет соблюден принцип ипотеки: не можешь платить – возвращай квартиру. Если у жильцов квартиры, выкупленной АРИЖК, вырастут доходы, то они смогут вновь оформить ипотеку, но теперь уже у государства.

Уже в декабре АРИЖК намерено приобрести в нашем регионе первые две квартиры по новой схеме. Решение о том, насколько успешным оказался пилотный проект, будет принято руководством агентства в начале 2010 года.

Напомним, что в нашем городе действует официальный агент АРИЖК – сервисное ипотечное агентство Магнитогорска.

> ЗДОРОВЬЕ

«Татуаж» без лицензии

РУКОВОДИТЕЛЬ салона-парикмахерской «Надежда» Н. Цейтлер привлечена к административной ответственности в виде штрафа за выполнение перманентного макияжа.

Местный отдел Роспотребнадзора провел внеплановое выездное мероприятие по контролю в салоне-парикмахерской «Надежда», расположенном в торговом центре «Мост-1». В службу поступила жалоба потребителя на ненадлежащее качество исполненной услуги по выполнению «татуажа» – перманентного макияжа. В ходе проверки было установлено, что услуги по выполнению «татуажа» в салоне-парикмахерской оказывались без лицензии на право осуществления медицинской деятельности в нарушение закона «О лицензировании отдельных видов деятельности». Перманентный макияж бровей, глаз, губ является инвазивной процедурой, нарушающей кожные покровы, и в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ «О введении в действие отраслевого классификатора «Простые медицинские услуги» перманентный макияж относится к медицинской деятельности, на выполнение которой требуется лицензия. В парикмахерской «Надежда» перманентный макияж делал стилист, не имеющий медицинского образования. Хотя на его месте должен быть врач-дерматовенеролог или специалист в сестринской косметологии. Для оказания услуги «татуаж» парикмахерская использовала пигментные красители – обезлиненные, без маркировочных ярлычков на упаковках с указанием состава, способа применения, срока годности, противопоказаний и побочных эффектов. Стилист, кроме того, использовал разбавители пигментных красок иностранного производства без информации о них на русском языке.

За допущенные нарушения Н. Цейтлер привлечена к административной ответственности в виде штрафа. Дело об административном правонарушении передано в арбитражный суд Челябинска. Предпринимателю вынесено представление об устранении нарушений.

Нужен прямой диалог

> Почти семьдесят процентов жалоб Роспотребнадзор решает в пользу потребителя без суда



В ПРОШЛЫЙ РАЗ на странице «Экспертиза» председатель местного объединения защиты прав потребителей Владимир Зяблицев подверг резкой критике деятельность территориального отдела Роспотребнадзора в Магнитогорске.

Напомним, что информационным поводом к интервью стало участие руководителя ОЗПП в международной конференции «Актуальные вопросы обеспечения защиты прав потребителей в государствах-участниках СНГ в кризисный период». Форум вели руководитель Роспотребнадзора Геннадий Онищенко и руководитель Федеральной антимонопольной службы Игорь Артемьев. По словам Владимира Зяблицева, на конференции не был представлен опыт работы в сфере защиты прав потребителей местного отдела Роспотребнадзора и в целом его представители «проявляют себя крайне пассивно».

«За годы существования нашего объединения в Магнитогорске мы взвалили на себя всю нагрузку в сфере консультирования потребителей и защиты их интересов. На практике выходит так: Роспотребнадзор перенаправляет к нам всех, кто обратился к ним с официальным заявлением. Участвовавшие в конференции представители Роспотребнадзора из других регионов сказали, что активно ведут консультации, защищают права потребителей вплоть до подготовки искового заявления, выступают в суде в качестве экспертов», – заявил в интервью «ММ» Владимир Зяблицев.

После публикации мы обратились к главному специалисту территориального отдела управления Роспотребнадзора по Челябинской области в Магнитогорске и Агаповском, Нагайбакском, Кизильском, Верхнеуральском районах Ольге КОВАЛЕВСКОЙ с просьбой прокомментировать ситуацию.

– Мы рады, что в тяжелой экономической ситуации общественная организация изыскала материальную возможность для участия в конференции. И поскольку такой возможности у специалистов Роспотребнадзора Магнитогорска не было, нам пришлось довольствоваться информацией, полученной у Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и КонфПО, – сообщила Ольга Михайловна. – За проведением столь значимых мероприятий наши специалисты всегда следят с интересом, поскольку опыт других регионов позволяет оценить свою работу и почерпнуть новое.

Организаторы конференции приняли правильное решение не превращать ее в отчет о проделанной работе управлений Роспотребнадзора, а показать лучшие достижения в сфере защиты прав потребителей. Думаю, лучшим результатом прошедшей конференции для Магнитогорска могло бы быть совместное ее обсуждение всех заинтересованных сторон. А критические рассуждения о том, как хорошо «там» и как плохо «здесь», вряд ли можно назвать полезными. Радоваться хорошему опыту регионов – правильно, но не мешало

бы знать о результатах работы отдела Роспотребнадзора в своем городе. Возможно, Владимиру Ивановичу неизвестно, что наши специалисты, как и их коллеги в других регионах, ведут прием жалоб от населения, консультируют потребителей по вопросам защиты их прав, выступают в судах как по просьбе потребителей, так и по своей инициативе.

И опыт подготовки исков в защиту неопределенного круга лиц не является для наших специалистов новостью. Один из последних примеров – исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц в отношении ООО «Магтехцентр», удовлетворенное судом. Напомним эту историю. С заявлениями в Роспотребнадзор обратились девять горожан, жалующихся на нарушения их прав при заключении договора купли-продажи автомобилей марки «Форд». Мы провели проверку ООО «Магтехцентр», результатом которой стало привлечение к руководителю фирмы к административной ответственности. В ходе конфликта наши специалисты оказали помощь сотрудникам Правобережного РОВД в работе по уголовному делу в отношении ООО «Магтехцентр».

Подобных примеров в нашей практике немало. Однако наш приоритет – это предупреждение нарушений прав потребителя. И здесь эффективным методом является плановый контроль. В соответствии с федеральным законом № 294-ФЗ плановый контроль деятельности предпринимателей проводится раз в три года. Огромный объем нашей работы занимают проверки письменных жалоб потребителей. Мы охватываем разные сферы потребительского рынка: это все

виды торговли, платные медицинские, туристические, образовательные, финансовые услуги, услуги в сфере ЖКХ и общественного питания, а кроме этого – организация детского отдыха в оздоровительных лагерях, питание детей. Если проверка заканчивается выявлением нарушений, а это происходит в 90 процентах случаев, то составляют протоколы об административных правонарушениях или о временном запрете деятельности. И всякий раз специалист Роспотребнадзора выходит в судебное заседание с требованием административного приостановления деятельности предприятия. Кроме того, наших специалистов привлекают к проведению мероприятий по требованию прокуратуры в соответствии со ст. 22 закона «О прокуратуре», проводят проверки по запросам депутатов, в том числе депутатов Государственной Думы РФ. На фоне этой масштабной работы слова руководителя ОЗПП о том, что мы перенаправили к ним человека, обратившегося с жалобой о невыдаче кассового чека, мне кажутся неправдоподобными.

В этом году наш отдел провел 176 проверок в сфере защиты прав потребителей, из них 134 были внеплановыми, по результатам которых возбуждено

340 дел об административных правонарушениях, сумма штрафов составила 694,3 тысячи рублей. Четырнадцать дел переданы для рассмотрения в судебном порядке. Возможно, нужно чаще рассказывать, чем заканчивается проведение контроля. И мы будем это делать. А пока результат работы наших специалистов примите на веру. Нам важен такой показатель: из числа поступающих к нам обращений граждан 68 процентов разрешаются в пользу потребителя в досудебном порядке. Это самый высокий результат в Челябинской области. Работа специалистов в сфере защиты прав потребителей по Магнитогорску была отмечена руководителем федеральной службы Геннадием Онищенко.

Полномочия государственных органов и общественных организаций законодательно четко разделены. И это очень правильно: каждый работает в пределах своей компетенции. Однако цели у нас общие, хотя к их достижению мы идем разными дорогами. Польза потребителям будет наибольшей именно от системной защиты их прав. Лично я бы не назвала декларативным соглашением о сотрудничестве Роспотребнадзора и общественной организации «Объединение защиты прав потребителей Магнитогорска». Подписывали его не по чьей-то отмашке, а с обоюдного согласия сторон, цель документа – благо потребителей города. Как указано в соглашении, наш отдел принимал для рассмотрения информацию, направленную общественной организацией, о нарушениях при продаже товаров, оказании услуг или выполнении работ. Мы сейчас готовы принимать эту информацию, но с начала 2009 года общественная организация их почему-то не направляет... Два года, начиная с 2007-го, обе стороны принимали участие в совещаниях, семинарах, конференциях по проблемам защиты прав потребителей. И в этом году продолжили данную работу, но по отдельности. Мне бы не хотелось строить диалог с председателем общественной организации, которая эффективно работает на благо населения, с критическими замечаниями, но мне не ясно, почему от Роспотребнадзора скрывают, например, даты проведения презентаций изданных общественной организацией методических изданий и инструкций. Может, это боязнь того, что государственная организация попадет в яркий луч чужой славы? Однако фактом остается то, что информация о номере телефона ОЗПП не зарегистрирована в «Службе 09», и весь поток устных жалоб потребителей принимает наша служба.

К слову о вопросе повышения уровня потребительской культуры граждан. Роспотребнадзор уделяет особое внимание просвещению учащихся. Мы разработали и проводим факультативные занятия с учащимися торгово-экономического техникума по основам потребительских знаний, в том числе – в игровых вариантах: «продавец-потребитель», «исполнитель-потребитель». Техникум выбран неслучайно, поскольку он является кузницей востребованных специалистов в торговле и общественном питании, и мы заинтересованы в получении учащимися качественных знаний в области действия закона «О защите прав потребителей». В будущем они, возможно, изменят ситуацию на потребительском рынке при разрешении конфликтных ситуаций «продавец-потребитель». Мы проводим «горячие» линии по вопросам отдыха детей за пределами области, по оказанию услуг ЖКХ управляющими компаниями Магнитогорска, по организации питания детей в школьных и дошкольных учреждениях. Отдельно хочу сказать о постоянном взаимодействии нашего отдела

Полномочия государственных органов и общественных организаций четко разделены

с партнерством «Гильдия частного бизнеса». Участие специалистов Роспотребнадзора в семинарах партнерства является постоянным. Заинтересованность гильдионеров в получении знаний радует, ведь им приходится общаться непосредственно с потребителями. Как результат – на деятельность участников гильдии практически не поступает жалоб, и от этого система защиты прав потребителей становится только крепче.

Постоянным является и сотрудничество отдела Роспотребнадзора со средствами массовой информации. Если не получается наладить прямой диалог с объединением защиты прав потребителей, через СМИ разговор получится более продуктивным. Хотя, конечно, только говорить – неправильно. Надо работать – и желательное совместно. Учитывая загруженность председателя ОЗПП Владимира Зяблицева, беру на себя ответственность за подготовку протоколов с указанием содержания, сроков, объемов совместных мероприятий для сотрудничества в 2010 году. Об этом, надеюсь, мы когда-нибудь и поговорим ☺

ФОТО > АНДРЕЙ СЕРЕБРЯКОВ

«Вкусная штучка» под прилавком

> Продолжается нелегальная торговля спиртными напитками

КАК СООБЩИЛИ в Роспотребнадзоре, в ходе проверки летнего зала кафе «Пена» установлена реализация алкогольной продукции трех наименований, информация о которой отсутствовала в меню.

При выборе и заказе спиртного напитка бармен продала водку «Мерная на молоке» в фарфоровом чайнике. При наличном расчете за заказанную и оплаченную алкогольную продукцию не отпечатали контрольно-кассовый чек. В нарушение закона «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» предприниматель без образования юридического лица И. Лазарев осуществлял реализацию алкогольной продукции при отсутствии лицензии на ее розничную продажу. В помещении летнего зала под барной стойкой хранилась алкогольная продукция, в том числе водка «Мерная на молоке»,

«Парламент», «Архонская особая», оборот которой осуществлялся без документов, удостоверяющих легальность их производства и оборота, а именно без товарно-транспортных накладных, без копий справок к товарно-транспортным накладным, без сертификатов соответствия, удостоверений о качестве. Водка «Архонская особая» на бутылках не имела обязательной маркировки федеральными специальными марками, в которых должна содержаться информация об алкогольной продукции.

Вся имеющаяся алкогольная продукция арестована и определена на хранение до вынесения решения арбитражного суда Челябинской области. В данном предприятии отсутствовала информация для потребителей о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя и наименовании зарегистрированного его органа, что является нарушением закона РФ «О защите прав потребителей». В нарушение «Правил оказания услуг общественному питанию» до

потребителей не доводилась информация о напитке, имеющемся в продаже: на столах лежали рекламные листы с рисунком и надписью «Вкусная штучка» без информации о составе напитка, что вводило потребителей в заблуждение при определении их выбора.

В ходе проверки также установлено нарушение технологии приготовления блюда «бифштекс», который был приготовлен с наполнителем (луком, хлебом) вместо использования только натурального мяса и запанирован в муке. Часть дорогостоящего мяса, таким образом, подмешена более дешевыми хлебом, луком и мукой, чем нарушена рецептура блюда. Часть сотрудников была допущена к работе без своевременного прохождения медицинского обследования и личных медицинских книжек.

За допущенные нарушения И. Лазарев оштрафован, материалы об административных правонарушениях переданы в арбитражный и мировой суды ☺



> 340 дел об административных правонарушениях возбуждено в этом году нашим отделом Роспотребнадзора