

Пирамида Маслоу-Зяблицева

Всемирный день защиты прав потребителей – не праздник, а напоминание о долге

В ЭТОМ ГОДУ международная общественность будет отмечать «профессиональный» праздник потребителя под лозунгом борьбы с нездоровым питанием. Для потребителей России более уместны другие темы этого праздника, например: «Читай закон, иначе обманут».

Понятие «потребитель» в массовый оборот ввел Джон Ф. Кеннеди, когда 15 марта 1961 года в Конгрессе США впервые назвал основные его права. «Потребители – это все мы, – сказал президент. – Но это единственный голос, которого зачастую не слышно». Председатель магнитогорского объединения защиты прав потребителей Владимир Зяблицев почти дословно воспроизводит обе части высказывания Кеннеди: в России 2000-х оно как никогда актуально.

– Владимир Иванович, наша страна осознала себя как потребителя в 1992 году, приняв закон РФ «О защите прав потребителей» и впервые отметив Всемирный день защиты прав потребителя. В Магнитогорске, кажется, сразу отреагировали, создав орган, который вы сейчас возглавляете?

– Не совсем такой орган, но, действительно, в 1993 году в городе появился союз защиты прав потребителей Ленинского района, на базе которого в дальнейшем возникла общегородская организация. Мы сразу взялись за работу. Поначалу предприниматели сильно удивлялись, когда им звонили наши юристы с какими-то вопросами, претензиями, требованиями. Но мы открыли судебную практику по потребительским делам, начали предавать огласке решения.

– Знаю, что на счету вашего объединения немало судебных прецедентов.

– Мы первыми взялись за решение сложных юридических проблем в коммунальной сфере. Многие, наверное, уже не помнят время, когда с жильцов брали деньги за отопление балконов. Отмена этой практики в городе – одна из первых больших побед. Затем мы «чистили» город от недобросовестной рекламы и добились, например, чтобы с городских улиц ушли призывы «Эльдорадо» оформить кредит под ноль процентов. Много сил потрачено на работу с компанией «Уралсвязинформ», но мы показали, что и с монополистом можно бороться законными методами. Впрочем, нужно не бороться, а отстаивать свои права. А в этом году главной потребительской темой стали водомеры.

– Да, недавно «ММ» писал о совместной инициативе ОЗПП и местного отделения партии «Единая Россия» разработать конкретные предложения по вопросу учета воды. Чем дело закончилось?

– Свои предложения мы изложили в официальном письме главе города Евгению Карпову. Четко указали, что, на наш взгляд, нужно делать: создать



комиссию, которая проверит общедомовые приборы учета, провести комиссионное обследование проблемных домов, оценить техническое состояние сетей, расшифровывать платежи за пользование водой на обратной стороне квитанции – там, где сейчас реклама, и другие предложения. Теперь ждем ответных действий от администрации города. Должен сказать, что проблемы могло не быть, если бы не потребительская неграмотность и низкая активность самих горожан. Жильцы не умеют управлять своим домом – это полбеды. Проблема в том, что часто и не хотят уметь, хотя закон дает такое право.

– Может, нужно чаще напоминать людям об их законных правах?

– Этим мы тоже занимаемся. Одно время долго и упорно шли по пути досудебного решения потребительских конфликтов – добивались компромисса через звонки и письма. Но в 2007 году я посетил IV Конгресс международных обществ защиты прав потребителей, где были наблюдатели из Всемирной организации союзов потребителей (Consumer International – CI). Так вот, ее представители обратили внимание на то, что мы в России идем не той дорогой. Решая проблемы потребителей без суда, мы боремся с ними в частности, а не исправляем ситуацию в целом. Судебное же решение, оглашенное через СМИ, дает массовую реакцию

и эффект. Нам также указали на крайнюю необходимость повышать правовую грамотность населения. С этой целью был создан клуб молодых юристов «Законы просты». Члены клуба – студенты, обучающиеся юриспруденции в МГТУ. Они создают методические пособия, которые помогут отстаивать права потребителя.

– Над чем ребята сейчас работают?

– Они готовят сразу две методички. Первая называется «Как избежать обмана при трудоустройстве и увольнении». Создать такое пособие нас побудил не только кризис. Обман со стороны фирм, маскирующихся под агентства по трудоустройству, – типичное явление для весеннего и летнего сезонов. Эти агентства предоставляют платные услуги якобы по трудоустройству, хотя на самом деле

– продают только информацию, не беря на себя других обязательств. И не каждый потребитель, прочтя договор, поймет разницу. Второе методическое пособие – «Страхование от несчастных случаев и болезней». Законодательство тоже неоднозначно трактует услуги страховых агентств. Но если человек платит за услугу деньги, мы не можем остаться в стороне. Недавно мы заключили соглашение о сотрудничестве с компанией «Энергогарант» и намерены совместно разработать аж четыре пособия по разным видам страхования.

– Думаю, чтобы достичь результата, обучать закону нужно не только потребителей, но и предпринимателей.

– Да, защита прав потребителей – это и обучение бизнеса деловой этике. Мы не лоббируем ни интересы потребителей, ни интересы предпринимателей: наша задача – чтобы работал закон. В городе действует некоммерческое партнерство «Гильдия честного бизнеса», куда входят представители малых и средних предприятий города. Гильдия работает по принципу: веди

себя честно и этично по отношению к потребителю, государству, своему партнеру, а потом требуй такого же отношения к себе. Кроме того, мы сотрудничаем с Магнитогорской торгово-промышленной палатой, местным отделением Ассоциации юристов России, некоммерческим партнерством «Индустрия красоты». Недавно совместно с компанией «Гарант» провели бесплатные семинары для предпринимателей по теме «Налогообложение в 2009 году». Сегодня, правда, малый и средний бизнес переживает трудные времена.

– Из-за кризиса?

– Да, но не только. Гильдия помогает малым предприятиям в правовом поле, но не дает экономической поддержки. Опасные процессы начались задолго до кризиса, когда некрупный бизнес стали вытеснять сетевые.

– Думаю, и вам работать с федеральными сетями сложно. Что им местные правозащитные организации, когда головной офис находится в Москве?

– Верно. За последние годы мы сильно подняли свой рейтинг. Местные предприниматели поняли: если потребитель дойдет до нас, то ответственности и огласки за нарушение закона не избежать. А сетевые сознательно создают барьеры на пути законных требований потребителя. Строят целые баррикады: отказывают в замене товара и возмещении его стоимости, ссылаясь на свое техническое заключение о дефектах, в котором якобы виноват сам потребитель. Или любезно приглашают потребителя для проверки качества товара в Челябинск, Екатеринбург или Москву. Понятно, что ради сотового телефона за тридевять земель он не поедет. Фактически это позиция самообороны со стороны сетей. Для нас это проблема, которую придется решать не один год.

– Назовите кого-то из проблемных?

– В сети магазинов «Эльдорадо», например, с годами выстроена целая стратегия защиты от потребителя. Сначала под брендом сети работала фирма «ЧП Новокрещенов», немного спустя – городская фирма ООО «Эдельвейс», потом – областная

ООО «Эльдорадо – Южный Урал», а сегодня это московская фирма «Эльдорадо». Путем таких трансформаций сеть лишила потребителей прав на четыре из пяти законных требований. Поясню. Покупатели «старых» магазинов «Эльдорадо» получили сервисное обслуживание, но многие были лишены возможности безвозмездно устранить недостатки товара или возместить его стоимость, поскольку в силу гражданского законодательства после ликвидации фирмы она не несет ответственности перед потребителем. Мы можем получить иное судебное решение, но оно не будет исполнено.

На грани с мошенничеством работают и фирмы-однодневки. Они очень любят оконный и мебельный бизнес. Собирают заказы, получая от населения миллионы рублей, и закрываются. Получить от них деньги назад очень сложно, поскольку факт мошенничества почти недоказуем. Сегодня фирма называется ООО «Альфа», завтра – ООО «Бета», прикрываясь гражданско-правовой сделкой.

– Вы давно обслуживаете не район, а весь город. Сегодня под эгидой ОЗПП работает общественная приемная для пожилых граждан партии «Единая Россия». Это большая нагрузка. Справляетесь?

– Мы верим, что наше дело правое. В нашем коллективе всего шестеро человек. Кроме работы с обращениями граждан, наши сотрудники дежурят на рынках, выходят с проверками «в поле», формируют запросы, отслеживают новости законодательства. Мы работаем по тем же стандартам, что и государственные, регистрируем каждое обращение, заводим карточку, устанавливаем срок исполнения и ставим отметку о проделанной работе. И все это наши специалисты делают с душой.

Раньше мы выполняли социальную функцию в отношении потребителей, а с открытием приемной для пожилых граждан наша социальная нагрузка стала более обширной. Сегодня мы единственные в городе, а по некоторым делам и в России, формируем «мелкобюджетную» судебную практику. Раньше пенсионер не имел возможности подать в суд иск на тысячу рублей. Он бы адвокату отдал много больше. А мы ведем заочное сопровождение в суде бесплатно, и пенсионеры выигрывают такие иски. Для них это большая победа.

– Владимир Иванович, как вы отмечаете профессиональный праздник?

– Для меня это не праздник, а дата. Праздновать, к сожалению, пока нечего. Этот день должен напомнить нам, а также предпринимателям, потребителям, представителям органов власти, что впереди еще много работы. Сегодня мы имеем более цивилизованную торговлю, но грамотность бизнеса и его отношение к потребителю часто остаются на уровне 90-х. Раньше закон не исполняли по незнанию, сегодня – из-за нежелания. И хочу заверить, что, поддерживая ответственный бизнес, мы не устанем карать тех, кто идет по пути обмана. Мы не дадим им чувствовать себя вольготным в нашем городе.

В 1961 году Кеннеди объявил четыре права потребителя: права на информацию, безопасность, на выбор и право быть услышанным. К сожалению, в России до реализации этих прав пока далеко. Есть известная пирамида Маслоу, которая раскрывает потребности человека. Так вот, мы пытаемся создать фундамент этой пирамиды, то есть отстаивать права людей на элементарные, базовые потребности. Когда фундамент будет готов, пойдем дальше.

АННА СМЕРНОВА
ФОТО > АНДРЕЙ СЕРЕБРЯКОВ

Уважаемые горожане!

ПОЗДРАВЛЯЮ ВАС со Всемирным днем защиты прав потребителя!

15 марта – скорее не праздничный, а символичный день, потому что посвящен защите от хамства, невежества и безразличия. Этот день не делит нас по профессиональным интересам, политическим и религиозным убеждениям, национальностям – каждый достоин уважения.

Желаю защитникам наших прав – городскому объединению защиты прав потребителей – поменьше работы, а всем горожанам – качественных товаров и услуг. А также достойно, без больших потерь и потрясений пережить сложное время кризиса.

АЛЕКСАНДР МОРОЗОВ,
председатель Магнитогорского городского Собрания депутатов

Бороться законными методами можно и с могучими монополистами