

Дата

На защите прав потребителей

Двадцать пять лет назад в Магнитогорске появилась, пожалуй, одна из самых востребованных общественных организаций



Из архива «ММ», Андрей Серебряков

В 1992 году был принят закон «О защите прав потребителей»: это стало началом проведения государственной политики в этой сфере. Об истории и текущей деятельности Магнитогорского объединения защиты прав потребителей рассказал руководитель организации Владимир Зяблицев.

– Владимир Иванович, ОЗПП отмечает двадцатипятилетие. Действительно ли на протяжении всех этих лет такая общественная организация востребована и полезна магнитогорцам?

– В 1995 году правительство утвердило постановление о поддержке общественных движений по защите прав потребителей. Была выстроена четкая государственная идеология. Но с 2000 года политика поменялась: во главе стал лозунг «Не кошмарить бизнес». И востребованность организаций, подобных нашей, стала ещё больше. Потому что бизнес в новой идеологии разделился на две категории: добросовестную и недобросовестную, максимально полно используя пробелы законодательства. Плюс к этому – большая тема постоянно реформируемой жилищно-коммунальной сферы. Торговля и ЖКХ – главные проблемы, с которыми к нам обращаются люди. Так что своей востребованности ОЗПП не теряет, а напротив, она повышается.

– То есть государство, хотя бы идеологически, перестало поддерживать организации по защите прав потребителей?

– Поддержка заметно сократилась. Поэтому стараемся лоббировать интересы потребителей через Союз потребителей Российской Федерации, Международную конфедерацию обществ защиты прав потребителей. Главная цель – вернуться к государственной политике, стоящей на защите прав потребителей. Ведь потребители – всё население страны. В апреле прошлого года на Госсовете, посвящённом именно государственной стратегии по защите потребительских прав, президент Владимир Путин дал поручение ру-

ководителям регионов разработать долгосрочные программы в этом направлении. Значит, пришло понимание того, что предприниматели доминируют над потребителями, а это неправильно.

– Что вы имеете в виду?

– Восемьдесят процентов судебных исков по линии Роспотребнадзора решаются в пользу потребителей. Но исполняемость судебных решений – на уровне 15–25 процентов.

Причины – нет чёткого исполнительного производства и отсутствие денег у бизнеса. Нередко судебное решение не исполняется, потому что фирма уже закрылась, но на её месте появилась аналогичная. Судебные приставы в силе лишь взыскать денежные средства с нарушителя. А если их официально нет, имущества как бы нет? Словом, есть много подводных камней, которые

не позволяют исполнить судебное решение. Второй момент, которым часто пользуются сетевые торговые компании: навязывание в договоре купли-продажи невыгодных для потребителя условий. К примеру, при покупке сотового телефона в договоре закрепляется пункт, согласно которому покупатель имеет право только на гарантийный ремонт, а не на возврат товара в случае, если он некачественный. Примерно семь из десяти потребителей идут на такие условия. Аппарат выходит из строя, трое оставшихся потребителей обратятся в ОЗПП, но в лучшем случае лишь один из них дойдёт до суда. А там состоится заключение мирового соглашения, где обе стороны процесса пойдут друг другу на уступки. Справедливо ли в такой ситуации говорить о полной реализации прав потребителя? Считаю – нет.

– Значит, надо активнее работать в просветительском плане, чтобы граждане знали свои права и эффективнее боролись за них?

– Активно этим занимаемся, начиная со школьников и заканчивая пенсионерами. Но – не в рамках государственного стандарта образования, который на этот счёт отсутствует. А ведь основы потребительских знаний обязательно должны присутствовать в школьной учебной программе. К примеру, не

первый год по собственной инициативе проводим конкурс «Основы потребительских знаний» в рамках соглашения с управлением образования городской администрации. И получили большую поддержку от депутатского корпуса Магнитогорска: конкурс стал общегородским. Это важно: дети и подростки получают знания, которые обеспечивают им определённую степень защиты. Ведь потребительский рынок развивается, модернизируется. Поэтому так важны курсы, факультативы, другие массовые мероприятия со школьниками.

– Но ведь участвуют далеко не все школьники...

– Именно, прекрасно понимаем, что обучающиеся не получают даже минимального объёма знаний в сфере защиты потребительских прав. Потому и идёт речь о корректировке государственной политики, которую обозначил Владимир Путин. Мин-

экономразвития региона сформировало программу, которая будет действовать в Челябинской области. Детали пока неизвестны, надеюсь, в ближайшем будущем она начнёт действовать. Есть движение в этом направлении в других регионах России. И если оно не прекратится, то мы получим базовые принципы государственной политики в сфере защиты потребительских прав. Рынок должен быть сбалансированным: предприниматель и потребитель обязаны находиться в равных условиях.

– ОЗПП ведёт и ряд других проектов, к примеру – «Управдом», просветительские семинары в сфере ЖКХ.

– Элементы самозащиты потребителей не сработают, если граждане не будут обладать необходимыми знаниями. Но в штате организации всего шесть специалистов – мы не в силах решить все проблемы магнитогорцев. Важнее вооружить их базовым инструментарием, который они смогут эффективно использовать для защиты своих прав. Проект «Управдом» действует, но трансформируется. Изначально, в 2011 году, когда его запустили, формат был такой: наши специалисты, приглашая представителей управляющих компаний, сотрудников городской администрации, выезжали в избирательные округа депутатов МГСД, где на общих собраниях отвечали на самые актуальные вопросы, разбирали спорные ситуации в сфере ЖКХ, консультировали. Но в часовом формате люди старшего возраста не в силах освоить большой объём информации. Потому пошли другим путём: разработали курс лекций для актива ветеранов, председателей советов КТОСов, помощников городских депутатов, актива молодёжного движения. Таким образом получаем подготовленных ретрансляторов, которые способны грамотно работать с гражданами. Они получили сертификаты от партии «Единая Россия», под эгидой которой и реализуется проект, подтверждающие уровень знаний. Отрадно, что в этой сфере Магнитогорск лидирует: с 2006 года реализуем проект «Мы защитим ваши права», призванный встать на защиту граждан старшего возраста.

– Можно подробнее?

– По инициативе ОЗПП при поддержке местного отделения партии «Единая Россия» открыли общественные приёмные для пожилых людей. За помощью обратились десятки тысяч граждан – и не только магнитогорцев. В ноябре 2006 года такая общественная приёмная от-

крылась в здании администрации Ленинского района.

Первое время принимали минимум по тридцать человек в день. Давали консультации по самым разным вопросам: жилищно-коммунальным, семейным, наследственным, по взысканию алиментов, сделкам с недвижимостью. Объясняли нюансы законодательства, к примеру, какая сделка выгодна всем членам семьи, а какая – в интересах пенсионера. По вопросам, которые не требуют профессионального представительства интересов истца в суде, в общественной приёмной составляют иски, заявления в судебные инстанции. В сложных случаях, к примеру, спорах о границах земельных участков, иски, заявления не готовим, потому что такие дела требуют представительства в суде, тщательной подготовки к состязательному процессу. В 2013 году был принят закон о ежемесячных денежных выплатах детям-инвалидам военнослужащих, погибших или пропавших без вести в Великой Отечественной войне. Таких в городе немного, но почти все они обратились за помощью в общественную приёмную для пожилых. Нередко возникает путаница в документах: не совпадает написание фамилии в свидетельстве о рождении претендующего на льготы инвалида и в извещении о смерти на фронте его отца. Возникло множество разночтений, и такие вопросы приходилось решать в суде, где заявитель подтверждал родственные отношения с погибшим отцом. Поскольку потребность общественной приёмной изначально была очень высока, то в 2007 году открыли ещё одну в администрации Орджоникидзевского района: улица Маяковского, 19/3, кабинет 203. Несколько лет подряд ведём регулярные выездные приёмы граждан в реабилитационном центре для инвалидов и в избирательном округе депутата Магнитогорского городского Собрания Сергея Короля.

– Значит, одна из приоритетных задач ОЗПП все эти годы – просвещение граждан?

– Безусловно: информирован – значит вооружён. Поэтому стараемся активно работать со СМИ, регулярно проводим тематические семинары, готовим памятки, брошюры. Люди часто не задумываются над тем, что в спорных ситуациях закон на их стороне. Продали некачественную вещь – махнул рукой: «А чего там – связываться себе дороже». Работаем, чтобы такая позиция не доминировала. И потому большой акцент делаем на молодое поколение.

✍ Михаил Скуридин

С юбилеем!

Через тернии – к справедливости!

Александр Морозов – основатель общества защиты прав потребителей и второй его руководитель, занимавший этот пост с 1995 по 2005 год.



– Александр Олегович, вспомним перестроечные годы – неразбериха во всём, а вы стали инициатором создания организации, которая на протяжении двадцати пяти лет стоит на страже потребителей, при этом не являясь коммерческой структурой. Как всё начиналось?

– Непросто, как и любое начинание. Но нельзя не сказать о том, что авторитет ОЗПП изначально был высок. К примеру, к нам в те годы письменно обращалась женщина – абсолютно вменяемая – с требованием восстановить Советский Союз. Я серьёзно это говорю – приличная адекватная женщина, которая была крайне возмущена перестройкой и посчитала, что мы в силах остановить распад страны. Таков был авторитет организации.

– Вспоминая те годы, нельзя упустить разгул криминала. Это коснулось ОЗПП?

– Безусловно. Приезжали «братки», у которых из-

под наколок кожи не видно. Пытались диктовать свои условия. Мы никогда не прогибались, и в итоге оставались правыми. Жёстко и нервно, правда, было, но ничего, выстояли.

– Так совпало, что ваше становление происходило одновременно с налоговой инспекцией.

– Именно. Но эту структуру создавало государство, выделяя все ресурсы: помещения, оборудование, транспорт, штатные позиции, зарплаты и прочее. У нас же не было ничего. Хорошо поддержал возглавлявший тогда администрацию Ленинского района Владимир Прищепа: выделил помещение в цокольном этаже администрации, где все эти годы ОЗПП и работает. Чуть позже вступили в конфедерацию обществ потребителей, Российский союз потребителей. Ездили на семинары, конференции, обменивались практиками – сильно помогало. Так, потихоньку, и встали на ноги.

– Сейчас вы – председатель Магнитогорского городского Собрания депутатов. Сохранились связи с ОЗПП?

– Безусловно! У нас много совместных проектов. ОЗПП активно помогает депутатам в их избирательных округах, ведём партийные проекты. К тому же ОЗПП – мощная кузница кадров: здесь выросли юристы, некоторые из них занимаются частной практикой теперь уже в других городах, другие трудятся в крупных компаниях. А начинали – в нашем обществе, за очень скромную зарплату. Всем, кто работал и продолжает трудиться в ОЗПП, желаю в первую очередь ничего не бояться, не прогибаться под грузом ситуации. И всё получится. С юбилеем!