

Обращайтесь

Защита прав

Седьмого февраля исполнилось 28 лет закону Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В 1992 году новый закон декларировал начало перестройки российского общества, ориентацию экономики на нужды потребителя. Сейчас действует несколько подзаконных актов, принятых во исполнение требований по защите прав. Они касаются правил продажи товаров, ремонта, замены и возврата денег за некачественную продукцию и услуги, утверждают перечень технически сложных товаров.

В Магнитогорске много лет работает объединение защиты прав потребителей. Его юристы дают консультации, решают широкий спектр вопросов в досудебном порядке и в суде, проводят экспертизу предметов кожгалантереи, меховых и трикотажных изделий, обуви.

Обратиться в организацию может любой гражданин, который заказал или приобрёл товар, работы, услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. **Адрес: улица Октябрьская, 32, кабинет 02. Часы работы: 9.00–17.30. График бесплатного приёма граждан: четверг – 15.00–17.30. Телефон 8(3519) 26-07-36.**

Роспотребнадзор

Финансовые услуги

Управление Роспотребнадзора по Челябинской области в 2019 году получило и рассмотрело 660 обращений граждан, связанных с вопросами нарушения их прав при оказании финансовых услуг.

Большая часть обращений, 596, была связана со страховыми организациями и банками, 64 – жалобы на действия микрофинансовых организаций. В связи с этим управление инициировало 31 внеплановую проверку, было выявлено 145 различных правонарушений. Также проведено 29 административных расследований, в том числе 26 в отношении микрофинансовых структур, которые включали в договор условия, ущемляющие права потребителей.

Всего по результатам выявленных правонарушений в сфере финансовых услуг в 2019 году составлено 58 протоколов. К административной ответственности привлечено 59 юридических лиц, осуществляющих деятельность в финансовой сфере. Многие организации оштрафованы. В суды направлено 31 заключение для защиты прав потребителей финансовых услуг.

Торговые утраты

Ячейка для хранения

Оставлять вещи в камерах около входа в магазин не всегда безопасно. Ведь торговые учреждения вывешивают объявления о том, что ответственности за вещи покупателей не несут.

Юристы объединения защиты прав потребителей Магнитогорска Наталья Лисова рассказала, что порою случаются весьма неприятные истории, и привела пример. Жительница Магнитогорска побывала в магазине крупной торговой сети. По настойчивому требованию охранника была вынуждена сложить свои сумки в ячейку для хранения. В торговом зале была совсем недолго. Купив хлеб, подошла к ячейке, чтобы взять сумку, и не обнаружила её. В сумке была женская обувь, которую горожанка приобрела буквально за час до посещения продуктового магазина.

Женщина потребовала от магазина возмещения утраты в размере 1980 рублей, именно столько стоила обувь, – отметила юристка. – Администрация в ответ указала на предупреждение, которое наклеено на каждой ячейке. Оно сообщало о том, что магазин не несёт ответственности за кражу. Кроме того, администратор проигнорировала просьбу вызвать сотрудников правоохранительных органов и отказалась помочь в разрешении сложившейся ситуации. Покупательница сама позвонила в полицию, сотрудники которой возбудили уголовное дело. Впоследствии оно было приостановлено, так как не удалось установить виновного. Директор магазина приехала через 25 минут, но не проявляла никакого интереса к случившемуся.

После этого жительница Магнитки обратилась в объединение защиты прав потребителей. Юристы общественной организации составили исковое заявление. По судебному решению гражданке была выплачена 13 тысяч рублей вместо 1980, которые магазин мог компенсировать в добровольном порядке.

Покупатель заключила с магазином договор купли-продажи и хранения вещей, что подтверждается ключом от ячейки от камеры хранения № 20, расположенной в помещении организации ответчика, – пояснила Наталья Лисова. – Это значит, что одна сторона обязуется хранить вещь, переданную ей другой стороной, и возместить в сохранности – даже при безвозмездном договоре. Представитель организации отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, принятых на хранение, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

Плохая связь

В ожидании квитанции

Владельцам стационарных телефонов перестали приходить счета



© Дмитрий Рухмапёв

Лет шесть назад многие операторы связи перешли на электронные оповещения, личные кабинеты в Интернете и перестали использовать бумажные носители. Между тем, в Магнитогорске ещё немало пожилых людей, которые не могут пользоваться последними достижениями техники.

Домашние проблемы

Юристы объединения защиты прав потребителей Елена Климычева рассказала, что на приём довольно часто приходят пенсионеры, которые не могут разобраться в хитросплетениях новой системы оплаты.



Елена Климычева

– Почему нам не приносят квитанции? – спрашивают они в ОЗПП.

Добиться ответа на вопрос у оператора не получается. Сложно дозвониться, не очень понятно, куда идти за информацией.

Зачастую пожилым людям говорят лишь о том, что компания перешла на электронные счета, надо иметь соответствующую почту или завести личный кабинет на сайте оператора. Все эти фразы звучат для стариков как иностранный язык. Им предлагают обратиться за помощью к детям и внукам, но это не всегда возможно. А просто не платить за услугу они не могут, не так воспитаны. Вот и приходят за защитой в объединение.

– По закону операторы обязаны оказывать услуги связи на основании договора и обеспечить абоненту предоставление счёта на оплату телефонной связи в течение десяти дней со дня его выставления, – отметила Елена

Сергеевна. – Адрес, порядок и способ устанавливаются договором. Обратите внимание: способ доставки квитанции должен согласовываться с абонентом.

Юристы пояснили, что счёт – это документ, содержащий сведения о денежных обязательствах абонента. В нём должны быть реквизиты оператора связи, абонента, период, за который нужно заплатить, номер лицевого счёта, данные о суммарной продолжительности соединений при повременном учёте, а также виды оказанных услуг, остаток денег, дата, срок оплаты.

– Действующим законодательством установлено, что оператор связи обязан выставлять абоненту счета на оплату, – подчеркнула Елена Климычева. – Другой вопрос, должен ли он делать это на бумажном носителе. По правилам предоставления телефонных услуг допускается использовать электронную почту, личный кабинет, в котором выкладывается нужная информация и есть возможность оплатить услугу. Всё это включается в договор. Следует внимательно его прочитать, перед тем как подписывать. И потребовать прописать условия, которые вам подходят.

Если в договоре предусмотрено направление квитанции по адресу проживания, то оператору связи следует выставить счёт на бумажном носителе и доставить его. Возможно, пункты документа говорят об ином, абонент не обратил внимания на этот пункт, и ему не разъяснили, что он значит. Тогда необходимо обратиться к оператору связи с письменной претензией – о выставлении счёта на бумажном носителе по конкретному адресу.

Платные услуги

Елена Климычева добавила, что многие горожане обращаются и по проблемам, связанным с мобильной связью. Например, вызывает беспокойство смена тарифа без согласия абонента. Оператор имеет на это полное право, как

заверила юристка, но он обязан предупредить о переменах за десять дней. Способы допускаются разные – в сети Интернет, сообщением на телефон, по обычной почте. Если оператор этого не сделал, а тариф всё же изменил, то подобные действия уже можно назвать нарушением прав потребителя.

Ещё один важный вопрос, с которым приходят в объединение, – платные услуги, которые появляются совершенно неожиданно. Абоненты зачастую узнают об этом, когда на телефоне кончатся деньги да ещё и появляется минусовый баланс.

– Да у вас же платная услуга! – сообщает сотрудник сервисного центра.

– Я ничего не подключал, – пытается доказать клиент.

– Сама она появиться не могла, – категорично заявляют представители оператора и предлагают отключить услугу, чтобы не платить и дальше, а также пополнить баланс.

Порою горожане сами обнаруживают платные услуги, заглянув в личный кабинет на сайте оператора. И тоже удивляются, но никто им не может объяснить, как произошло подключение.

– Пользователь имеет право получать сведения обо всех предоставленных ему услугах и отказаться оплачивать те из них, которые появились без его согласия, – говорит Елена Сергеевна. – Оператор должен сохранять в электронном виде все действия абонента. Также он обязан извещать своего абонента об изменении пакета услуг с помощью СМС. Законом «О связи» предусматривается ответственность телекоммуникационной компании, если она не выполняет свои обязанности по информированию, получению согласия на активацию дополнительных услуг. Также федеральный закон гласит, что если платные услуги оказываются сотовым оператором с нарушением, они могут не оплачиваться абонентом.

Татьяна Бородина

Форс-мажор

Есть билет на балет...

Многие горожане наверняка бывали в ситуации, когда билеты на концерт приобретены, но обстоятельства так складываются, что пойти оказывается невозможно.

При этом жаль и пропущенного зрелища, и денег. По поводу первого можно только посочувствовать, а вот сумму,

потраченную на билет, иногда можно вернуть. Сотрудники объединения защиты прав потребителей Магнитогорска отмечают, что в случае отмены, замены либо переноса проводимого организацией зрелищного мероприятия посетителю возмещается полная стоимость билета. А вот если посетитель не пришёл сам, то дело сложнее. Вернуть деньги можно, если отсутствие

было связано с болезнью посетителя либо смертью члена семьи и другими форс-мажорными обстоятельствами. В иных случаях гражданин имеет право получить сто процентов стоимости билета, если обратился не позднее чем за десять дней до проведения зрелищного мероприятия. Должны вернуть половину, если сдать билет за пять дней. При возврате за три дня вернут только тридцать процентов от стоимости. При обращении менее чем за три дня до начала выступления или открытия экспозиции организация вправе не возвращать деньги.