

## > ПОЗДРАВЛЕНИЕ Право на улыбку

Уважаемые горожане!

Поздравляю вас со Всемирным днем защиты прав потребителей!

Сегодня очень важный праздник, поскольку каждый из нас является потребителем. Этот день не делит нас по профессиональным интересам, политическим и религиозным убеждениям, национальной принадлежности – все мы сможем получить удовольствие от покупок и качественно оказанных услуг, если будем знать свои права и применять эти знания.

Желаю всем магнитогорцам здоровья, финансового благополучия, счастья и успехов во всех делах и начинаниях. Пусть в жизни вас встречают только приветливые улыбки продавцов, менеджеров и других представителей бизнеса. И пусть ваши покупки и приобретения не приносят вам разочарований, а дарят радость.

Всемирный день защиты прав потребителей должен стать не поводом для обращения к проблемам на рынке товаров и услуг, а действительно праздником. Для этого мы и работаем.

**ВЛАДИМИР ЗЯБЛИЦЕВ,**  
председатель магнитогорского объединения защиты прав потребителей

# Партнерские планы

> Горожане получают ответы на актуальные вопросы ЖКХ

**В КАНУН Всемирного дня защиты прав потребителей состоялось подписание соглашения городского ОЗПП с депутатом Магнитогорского городского Собрания Александром Вершининым по оказанию методической и информационной поддержки жителям округа по актуальным вопросам в сфере ЖКХ, сообщил помощник депутата Вячеслав Костюк.**

У нас сейчас открыто девять консультационных пунктов, в которых мы проводим бесплатный прием населения, и фактически такими консультациями мы охватили

весь город. С депутатом 11-го избирательного округа Александром Вершининым мы будем взаимодействовать именно в организации работы по консультированию и устранению правовой неграмотности населения этого округа. Для этого мы привлечем активистов округа, старших домом, старших подъездов, председателей КТОСов. И мы готовы консультировать всех по этой тематике, готовить необходимую методическую литературу и документацию. Инициативная группа, сформированная депутатом, будет собирать все наиболее важные вопросы, доводить до нас, а мы, в свою очередь, – давать исчерпывающие ответы, проводить обучение активистов, вести разъяснительную работу. У активистов 112-го и 113-го микрорайонов

появится возможность эффективно работать с населением, и не надо будет ходить по городу в поисках нужного консультационного пункта. Всю информацию жители этих микрорайонов получат в депутатском округе, – прокомментировал Владимир Зяблицев.

В ближайшее время специалисты начнут обучение команды депутата основам жилищного законодательства, порядку применения коэффициента на водопотребление для лиц, имеющих индивидуальные приборы учета, порядку раскрытия информации управляющими компаниями в соответствии с постановлением Правительства РФ № 731.

– Пока изменить ситуацию в сфере ЖКХ мы не можем, хотя уже давно ожидаем внесение изменений в по-

становление Правительства РФ, в соответствии с которыми изменится порядок начисления, и люди смогут платить только по показаниям приборов индивидуального учета. А все дополнительные расходы должны ложиться на плечи управляющих компаний, не доказавших эффективность своего управления жилищным фондом, – пояснил Владимир Зяблицев. – Принятие этих поправок в ближайшем будущем необходимо, потому что вступает в силу закон «Об энергосбережении», обязывающий собственников жилых помещений устанавливать приборы индивидуального учета, в том числе и воды. Тогда мы получим заинтересованность и жителей, и управляющих организаций в создании мер энергосбережения

# Пока боремся ногами

> Сегодня отмечают Всемирный день защиты прав потребителей

**ПОТРЕБИТЕЛИ – это все мы, – сказал когда-то президент США Джон Кеннеди. – Но это единственный голос, которого зачастую не слышно.**

Сегодня, полвека спустя, председатель магнитогорского объединения защиты прав потребителей Владимир ЗЯБЛИЦЕВ все еще склонен соглашаться с этой мыслью. Накануне Всемирного дня защиты прав потребителей – традиционное интервью с главным защитником прав потребителей города.

– Владимир Иванович, в России закон «О защите прав потребителей» появился в 1992 году. И в Магнитогорске сразу возник орган, который вы сейчас возглавляете?

– Да, союз защиты прав потребителей Ленинского района появился в 1993 году под руководством Александра Морозова. На его базе в дальнейшем возникла общегородская организация. Сначала предприниматели сильно удивлялись, когда им звонили наши юристы с вопросами, претензиями, требованиями. Но мы открыли судебную практику по потребительским делам, начали предавать огласке решения. И с нами начали считаться.

– Со времен 90-х ситуация на потребительском рынке сильно изменилась?

– Сейчас рынок снова близок к «дикому состоянию». На фоне ослабления государственного контроля и надзора даже крупные компании поддаются соблазну ввести потребителя в заблуждение. В автосервисе – навязывают дополнительные услуги, в банке – предлагают заключить договор, который ущемляет права потребителя. Единственное право, которое оставило государство потребителю, – голосовать ногами. Решая эту проблему, мы системно работаем по нескольким направлениям: повышение правовой грамотности и гражданской активности населения, профилактика правонарушений, доступ к бесплатной правовой помощи и наказание правонарушителей.

– На защиту прав потребителей направлена и деятельность Роспотребнадзора, который как раз имеет карательные полномочия. Вы сотрудничаете?

– Конечно, на днях состоялось первое организационное заседание консультативного совета при Роспотребнадзоре, которое объединяет представителей самого федерального органа, объединения защиты прав потребителей, ФГУП «Центр стандартизации, метрологии и сертификации». В этом совете будет работать и председатель МГСД Александр Морозов, с которым организация связывает давние партнерские и дружеские отношения. В целом работа совета будет складываться из поэтапной реализации совместных планов по защите потребительских прав граждан путем объединения усилий входящих в совет организаций. Запланировано проведение ряда акций по защите потребительских прав, которые будут проходить в форме открытых уроков в школах города.

– Знание своих прав – это возможность не попасть в ловушку на потребительском рынке, или механизм защиты включаетея, когда в ловушку все-таки попал?

– И то, и другое. Часто решение проблем лежит на поверхности, достаточно открыть закон. В качестве примера приведу актуальную сегодня ситуацию с поправочным «водным» коэффициентом. Не все знают, что можно снизить расходы, которые управляющая компания начисляет за перерасход воды, если утечка воды произошла по причине неэффективного управления многоквартирным домом. Тогда утечки должны вычитаться из показаний общедомового прибора учета. Неэффективное управление многоквартирным домом как раз возникает из-за правовой негра-



мотности населения. Законодательство дает право потребителю фиксировать водные утечки путем составления акта. И в постановлении правительства прописана процедура обращения граждан в аварийную службу в таком случае. Этот акт является основанием для составления вычета из показаний коллективного прибора учета.

– Решение ввести на рынок Магнитогорска знак «Доверие потребителю Южного Урала. Магнитогорск» – это профилактическая мера?

– Да, пора внедрить в городе независимый потребительский аудит в разных сферах экономики. Такая практика принята во многих городах и регионах России. Это помогает потребителю ориентироваться на рынке услуг и выбрать качественное предложение. Для того чтобы получить Знак качества, компании нужно подать заявку и пройти программу независимого потребительского аудита. Получив положительное заключение, компания сможет официально использовать Знак качества.

– Комиссия рассмотрит любые заявки?

– Да, но после предварительной проверки. По соглашению с Роспотребнадзором мы, например, будем проверять, не привлекался ли кандидат к административной ответственности. Фирмы-нарушители сразу получат отказ.

– Знаю, что вы продолжаете плотное сотрудничество с «Единой Россией», предоставляя горожанам возможность получить бесплатную юридическую консультацию.

– Более того, в Магнитогорске запущен новый партийный проект «Сеть правовой защиты потребителей (граждан)». Суть его в том, чтобы обеспечить широкую доступность правовых консультаций. Напомним, что это уже второй совместный проект местных «Единороссов» и ОЗПП. Первый был запущен еще в 2006 году как программа правовой защиты пожилых людей «Мы защитим ваши права!» – в администрациях Правобережного и Орджоникидзевского – левобережная часть – районов появились кабинеты бесплатной правовой помощи. Благодаря этим кабинетам, 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 намного больше. А мы ведем заочное сопрово-

ждение в суде бесплатно, и пенсионеры выигрывают такие иски.

Сегодня к правовой защите горожан активно подключились депутаты «Единороссы» разных уровней. Правовую помощь недалеко от дома получают жители избирательных округов депутатов МГСД Владимира Дремова и Александра Вершинина, в общественных приемных депутатов ЗСО Владимира Гладких, Александра Мазурова и Рафката Тахатаудинова. Ежемесячные правовые консультации проходят в депутатской приемной Виктора Рашникова.

– Какие меры применяет общественная организация к нарушителям закона «О защите прав потребителей»?

– Самая эффективная – это антиреклама, выступление с проблемой в СМИ. Мы часто так поступаем, но предвительно делаем нарушителю джентльменское предупреждение. Кроме того, ведем претензионную работу, то есть при выявлении нарушений пишем в компанию письмо с рекомендацией их устранения. И наконец, даем правовое описание нарушения и отправляем материалы в Роспотребнадзор.

– Насколько мне известно, ваша судебная практика тоже очень широка?

– Да, часто приходится прибегать к рассмотрению дел в суде. Сначала 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 Россия идет не той дорогой. Решая проблемы потребителей без суда, мы боремся с ними в частности, не исправляя ситуацию в целом. Судебное же решение, оглашенное через СМИ, дает массовую реакцию и эффект. Нам также указали на 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 отстаять права потребителя.

– С какими делами работаете сейчас?

– Да все с теми же. Наши «вечные», можно сказать, клиенты – это федеральные или региональные торговые сети. У них стратегия такая, что они 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 приглашают потребителя для проверки качества товара в Челябинск, Екатеринбург, Москву. Понятно, что ради сотового телефона за тридцать земель никто не поедет. Фактически это позиция самообороны со стороны сетей. Это проблема, которую мы решаем не один год. Сейчас несколько дел ведем с сетью «Эльдорадо», «М-Видео». Обычно в суде такого рода нарушители стремятся сохранить свой имидж и идут на уступки потребителю – на заключение мирового соглашения.

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

Всегда в нашем активе есть дела из сферы ЖКХ. Недавно составили обращение в суд с иском к одному из городских ТСЖ по требованию жильцов Магнитогорска о перерасчете коммунальных платежей. По мнению истца, управляющая компания больше года неверно начисляла плату за водоснабжение и отопление. В ходе судебного разбирательства представители ТСЖ подали встречное искомое заявление. По их мнению, с противной стороны нужно было взыскать сумму задолженности и пени. В итоге судья обязал ТСЖ произвести перерасчет платы за услуги на сумму пять тысяч рублей, а женщину – выплатить ТСЖ небольшую сумму пени.

– Владимир Иванович, как сами отмечаете профессиональный праздник?

– Если честно, праздновать пока нечего. Скорее, это повод снова задуматься о проблемах, подкорректировать стратегию деятельности объединения защиты прав потребителей в Магнитогорске. 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. Обещая, что, поддерживая ответственный бизнес, не устанем карать тех, кто идет по пути обмана. Мы не дадим им чувствовать себя вольготно в нашем городе

АННА СМЕРНОВА  
ФОТО – ДМИТРИЙ ГУХМАЛОВ

> ПРОЕКТЫ

## Двойная защита

**ВЧЕРА в общественно-политическом центре Магнитогорска состоялась пресс-конференция, посвященная Всемирному дню защиты прав потребителей.**

В ней приняли участие председатель Магнитогорского городского Собрания Александр Морозов, председатель общественной организации «Объединение защиты прав потребителей» Владимир Зяблицев и главный специалист-эксперт территориального отдела управления Роспотребнадзора по Челябинской области Ольга Ковалевская.

Участники пресс-конференции сообщили о создании в Магнитогорске консультативного совета при Роспотребнадзоре, который призван усилить защиту потребительских прав граждан путем совместной системной работы над проблемными вопросами всех членов организации. Первым проектом консультационного совета станет работа по главной тематике этого года, проходящего под девизом «Потребители – за честные финансовые услуги».

Владимир Зяблицев сообщил о продолжении сотрудничества с «Единой Россией» по линии защиты прав потребителей. В марте на базе общественных приемных всех депутатов городского Собрания начали действовать выездные консультации.

> СУДА ДЕЛО

## Квитанцию «прочитал» судья

**ПЕНСИОНЕР добился через суд «расшифровки» коммунальных платежей от своей управляющей компании.**

Правобережный районный суд Магнитогорска удовлетворил иск пожилого жителя города к жилищно-строительному кооперативу № 53 о предоставлении информации о порядке начисления коммунальных платежей и компенсации морального вреда.

Пенсионер посчитал, что в прошлый отопительный сезон ему были предоставлены некачественные услуги по отоплению жилого помещения. Желая развеять эти сомнения, он обратился в свой жилищно-строительный кооператив № 53 с просьбой предоставить информацию по начислению платежей за услуги отопления. Однако ему отказали.

В суде пенсионер пояснил, что плата за отопительный сезон была начислена с октября по май, хотя в октябре и мае услуги по отоплению практически не предоставлялись. Он не согласился с размером начислений, но только после обращения в прокуратуру председатель ЖСК-53 дала ответ: обоснование коммунальных начислений она предоставила прокуратуре.

В суде представители кооператива пояснили, что начисление платы за отопление производится на основании счетов, выставляемых трестом «Теплофикация», а позже делается перерасчет по предыдущему году. По мнению руководителя кооператива, таким способом рассчитывать плату за отопление удобнее, нежели пользоваться формулой, предусмотренной «Правилами предоставления коммунальных услуг».

Суд удовлетворил требования потребителя к управляющей компании. Согласно закону «О защите прав потребителей» управляющая компания обязана своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах и услугах. ЖСК-53 должен был по требованию своего клиента произвести сверку платы за коммунальные услуги и не позднее трех рабочих дней предоставить ему документы, подтверждающие правильность начислений коммунальных платежей.

