

Навстречу потребителю



Ольга Ковалевская, Владимир Зяблицев

© Евгений Ружалёв

Мошенники цифрового рынка

В этом году интернет-покупки станут безопаснее

Председатель объединения защиты прав потребителей

Владимир Зяблицев и главный специалист-эксперт Роспотребнадзора по Челябинской области Ольга Ковалевская провели пресс-конференцию, посвящённую онлайн-покупкам и удалённым платежам.

Не кошмарить бизнес?

Встреча прошла накануне международного Дня защиты прав потребителей, который отмечается 15 марта. В этом году он пройдёт под девизом «Цифровые рынки – справедливые и честные».

– Это призыв к государству, бизнес-сообществу с тем, чтобы данные структуры противодействовали мошенничеству на просторах Интернета, нечестным и неясным сделкам, а также вводящим в заблуждение практикам, – пояснил Владимир Зяблицев. – Необходимо сделать цифровую защиту и расширение возможностей потребителей неотъемлемой частью нормативной базы. Потребители должны получать равный уровень защиты, независимо от того, в каком режиме они совершают сделку – онлайн или находясь в магазине.

Поставщики цифровых товаров и услуг должны давать чёткую информацию о себе, своих товарах и правах потребителей. Покупки в Интернете совершаются всё больше. И растёт количество обманутых покупателей.

– К нам чаще обращаются за помощью, – рассказал Владимир Иванович. – Исков стало в два раза больше. В пользу потребителей выносятся 85 процентов судебных решений, однако исполняется только 15 процентов, тогда как десять лет назад исполнялось 85 процентов судебных решений. Позиция «не кошмарить бизнес» рождает недобросовестных предпринимателей.

Весной 2017 года были внесены изменения в закон о защите прав потребителей. Они касались прав агрегаторов, то есть сайтов, информирующих потребителей о различных товарах и услугах. Сами сайты не занимаются продажами. Предлагалось ввести нормы ответственности к этим порталам. Однако закон был отправлен на доработку и принят в первом чтении только в феврале этого года. И контрольно-надзорные органы считают это большим достижением.

Одноразовые сайты

– Мы имеем с объединением защиты прав потребителей похожие цели и задачи, – отметила Ольга Ковалевская. – Занимаемся контролем и надзором организаций в Магнитогорске и семи районах рядом с ним. Потребители всё чаще совершают дистанционные покупки или платят за товары и услуги через мобильные устройства, компьютеры. А потом нередко обращаются к нам, потому что товар или не пришёл, или оказался не таким, какой заказывали.

Во многих случаях Роспотребнадзор не может помочь покупателям, потому что они не имеют никаких документальных подтверждений сделки. Ольга Михайловна рекомендует прежде, чем делать заказ, получить информацию на сайте организации.

– Вы должны видеть копию заключённого договора, где прописаны все условия возврата и обмена товара, – сказала она. – И в первую очередь, как называется этот продавец и его регистрационный госномер. Эти данные помогут в суде при негативном развитии событий.

Многие сайты созданы для получения разовых прибылей. Роспотребнадзор может принять решение о закрытии портала, и это делается. В прошлом году закрыто 16 сайтов. Но эта мера используется только после того, как пострадали потребители.

– Правительство поддерживает предприятия малого бизнеса, – сетует Ольга Ковалевская. – Но к чему это приводит на потребительском рынке? В прошлом году нам дали поручение провести внеплановую проверку предприятий лёгкой промышленности. Часть продукции была арестована и изъята, потому что оказалась без деклараций и сертификатов. В том числе детские изделия. После проверки у многих почти ничего не осталось для реализации. Согласно, что должны быть меры поддержки, но ведь в итоге потребитель получает некачественные товары. На отдельных предприятиях вообще нет плановых проверок. На других работаем только по сути жалобы, а на иные нарушения, например, на товар с истекшим сроком годности, не должны обращать внимания. С января 2017 года претерпел изменение закон о порядке рассмотрения обращений граждан. Если раньше после заявления мы выходили на внеплановую про-

верку, то сейчас должны советовать сначала попытаться разрешить проблемы с продавцом самостоятельно, в претензионном порядке. Причём если дело и дошло до проверки, то, если у предпринимателя до этого не было нарушений, мы сначала можем вынести только предостережение. Получается, говорим ему, что так делать нельзя и всё. Конечно, люди недовольны.

Десять процентов от всех жалоб, поступающих в Роспотребнадзор, – на дистанционные продажи. Чаще всего покупатели получают товар, но он либо не соответствует описанию, либо оказывается другого размера. Потребитель имеет право в течение семи дней вернуть товар, но он чаще всего не знает адреса предприятия, куда отправлять неудачную покупку и писать претензию.

– Не надо заказывать товар, если вы не видите информации о продавце и не получаете от него никаких документов, – говорит Ольга Михайловна. – Если есть сомнения, не совершайте сделку. Позвоните нам, проконсультируемся.

Государственная политика

Завершилась встреча на позитивной ноте. Владимир Зяблицев подчеркнул, что закон об агрегаторах всё-таки будет принят. Они будут нести ответственность за предоставленную информацию. Вдобавок в мае появится региональная программа по защите потребителей.

– Организован консультативный совет по защите прав потребителей, – добавил Владимир Иванович. – Встречаемся со студентами, рассказываем, какие бывают виды мошенничества и как себя правильно вести. Повышаем правовую грамотность населения. Ежегодно проводим конкурс по основам потребительских знаний среди школьников. Участвуем в исследованиях потребительского рынка. Конечно, работу в сфере защиты прав потребителей надо систематизировать, и в этом должна быть поддержка государства.

В 2017 году была утверждена стратегия государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. В частности, должен быть обеспечен достаточный уровень комфорта и безопасности при совершении дистанционных покупок. При этом отмечается, что особое внимание необходимо уделять праву потребителей на получение чёткой и ясной информации, чтобы они могли принимать обоснованные решения при использовании интернет-ресурсов.

В связи с этим региональное управление Роспотребнадзора совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Челябинской области» напоминают, что пользователи интернет-услуг могут получить консультации по телефону горячей линии: **8-800-100-26-73**, а также по номерам: **8 (351) 724-3269, 724-32-70, 8-908-933-38-02**. Специалисты отвечают на звонки в рабочее время, кроме выходных и праздничных дней.

Татьяна Бородина

Долевое строительство

Если друг оказался вдруг...

Обманутым дольщикам станет проще попасть в реестр пострадавших граждан.

Приказом Минстроя РФ срок просрочки застройщика, необходимый для включения в реестр, снижен с девяти месяцев до полугода. За эти шесть месяцев либо не должен быть прироста вложений в объект незавершённого строительства в течение двух последовательных отчётных периодов – это было и раньше, либо в отношении застройщика должна быть введена какая-либо из процедур банкротства – это новое.

В реестр теперь смогут попасть и те дольщики, которые заключили договор долевого участия в отношении жилья, которое строится с нарушением требований градостроительного плана земельного участка, или разрешения на строительство, или проектной документации. К сожалению, участники долевого строительства объектов, которые строятся вообще без разрешения, по-прежнему не смогут попасть в реестр. «На карандаш» могут взять и дольщики с действующей страховкой, если страховая компания находится в процессе банкротства – ранее требовалось, чтобы страховой компании уже не существовало вообще.

Скорректирован список документов, которые нужно представить в региональный орган власти для включения дольщиков в реестр. Вместо копии судебного акта о соответствующем решении нужно будет представить копию судебного акта о включении требований гражданина в реестр требований о передаче жилых помещений.

Наконец, вводится новое основание для того, чтобы исключить обманутого дольщика из реестра, – это расторжение договора долевого участия. Напомним, что довольно часто отчаявшиеся дольщики решаются на такой риск, чтобы инициировать процедуру банкротства, – ведь в случае, если договор долевого участия не расторгнут, дольщики не имеют никакой возможности обратиться в суд с заявлением о признании застройщика банкротом.

Происшествие

Не справился с управлением

В Магнитогорске после аварии на иномарку упал фонарный столб. Водитель госпитализирован.

ЧП произошло 14 марта в два часа ночи на проспекте Карла Маркса. 20-летний водитель, управляя автомобилем «Киа Рио», не выбрал безопасную скорость движения, выехал за пределы проезжей части дороги, совершил наезд на электроопору освещения, повредив её. Об этом сообщили в областном ГИБДД.

В результате фонарный столб рухнул на иномарку. Водитель получил телесные повреждения, был госпитализирован.



© verstov.info

Акция

Выслушают и посоветуют

Жителям Челябинской области окажут бесплатную юридическую помощь.

В грядущую пятницу, 16 марта, откроются пункты приёма граждан для проведения Единого дня бесплатной юридической помощи, организованного региональным отделением Ассоциации юристов России. В этот день свои двери откроют пункты в Челябинске, Магнитогорске, Миассе, Чебаркуле и ряде других городов. Кроме сотрудников ассоциации в приёмах будут участвовать работники областной нотариальной палаты, адвокатской палаты Челябинской области, регионального управления службы судебных приставов и представители других организаций. Бесплатную юридическую помощь можно получить после предварительной записи по телефону: **8 (351) 263-55-56**.

Не принесли газету «Магнитогорский металл»

ВОВРЕМЯ?

39-60-87