

Потребитель, знай свои права и умей защитить их!

Каждый день, совершая покупки в магазинах, пользуясь различными видами услуг (медицинскими, жилищно-коммунальными, образовательными и др.), заключая договоры на выполнение каких-либо работ, мы являемся потребителями. Потребитель, согласно закону «О защите прав потребителей», - это гражданин, имеющий намерение заказать, приобрести или заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением какой-либо предпринимательской деятельности. У всех потребителей есть права, поэтому немаловажно их знать, уметь ими пользоваться и, в случае необходимости, уметь их защищать. Мы решили более подробно ознакомиться с проблемой и взять интервью у руководителя общественной приемной по защите прав потребителей в Зерноградском районе, которая располагается в Зернограде на улице Чкалова, 19, у юриста общей практики Елены Семеновны Ивановой.

- Добрый день, Елена Семеновна! Расскажите поподробнее о работе общественной приемной по защите прав потребителей. Какова вообще статистика обращений к Вам?

- В Зерноградском районе защитой прав потребителей я занимаюсь еще с 2009-го года, когда при Райпотребнадзоре был открыт пункт защиты соответствующих прав. Мной заключен государственный контракт с Департаментом потребительского рынка Правительства Ростовской области. На его основе с 2016-го года мной оказываются услуги по консультированию, по подготовке исковых заявлений, по расчету суммы иска. Я веду прием граждан, готовлю претензии (жалобы) в Роспотребнадзор, в прокуратуру, в жилищную инспекцию, а также исковые заявления в суд. Учитывая многолетнюю практику, судов было уже достаточно много, поэтому я в полной мере могу себя позиционировать как юриста-практика в сфере защиты прав потребителей.

Как правило, решения судов у нас положительные - в большинстве своем суды выносят решения в пользу потребителей. Что касается претензий, то я их готовлю, а если они не удовлетворяются продавцом, поставщиком услуг, то люди возвращаются, и я готовлю исковое заявление в суд.

По секторам рынка могу сказать следующее. В 2009-1010 годах, как правило, это были такие некачественные товары, как сотовые телефоны, планшеты, телевизоры, пылесосы, холодильники, другая сложная бытовая техника, сегодня это уже сфера услуг, где стороной в договоре является банк, страховая компания, монопольные поставщики жилищно-коммунальных услуг (тепла, газа, воды, т.п.) Этих случаев в практике сегодня большинство. Начисление нормативов, навязывание услуг управляющей компании - сегодняшняя «головная боль» потребителя. Что касается управляющих компаний, то в большинстве своем претензии удовлетворяются в претензионном порядке, по услугам Водоканала, Газпрома мы чаще всего идем в суд.

- *Какова статистика в абсолютных цифрах?*

- Число обращений в год - около 300 человек. В прошлом году, например, число обращений - 332, на личном приеме побывали 262 человека, 61 человек обратился по телефону, обратиться можно и по интернету. Дано консультаций в 2022 году - 330, написано претензий 48. Что касается существа судебных претензий, судебных исков, то примерно 5 человек в год - это истцы по услугам Водоканала, столько же - по Газпрому. Здесь нужно отметить, что многие потребители нерешительны в своих действиях, и если задолженность менее 10 тысяч, как правило, они просто молча гасят задолженность, не обращаясь в суд. Если задолженность более 20 тысяч рублей - уже потребители становятся более решительны и идут в суд. Тем более, что мои услуги по составлению искового заявления для потребителя бесплатны, от уплаты госпошлины за рассмотрение дела в суде такие заявители тоже освобождены. Вот сейчас на столе исковое заявление о взыскании с Водоканала 53 тысяч рублей, это по Гуляй-Борисовке... Конечно, обстоятельства дела не у всех одинаковы. Необходима зачастую судебная экспертиза, которую все же нужно оплатить. Часто выходим на мировое соглашение, сумма в большинстве обращений сторнируется (то есть уменьшается).

- *Какова сравнительная активность потребителей в зерноградском районе?*

- Если не скромничать, то общественная приемная по защите прав потребителей именно в зерноградском районе входит в тройку лучших районных организаций в Ростовской области. Рядом с нами в этой тройке Белокалитвинский район и Новочеркасск. Я лично отмечена Благодарственным письмом Губернатора Ростовской области Василия Юрьевича Голубева в 2019 году, а также в 2022 году - Благодарностью. Мы положительно отличаемся от большинства тем, что у нас большое количество обращений в суд, зачастую районные организации только консультируют потребителей, без обращения за судебной защитой. Мы же активно судимся!

- *Откуда можно о Вас узнать?*

- Мы традиционно, один раз в два месяца, публикуем объявление об оказании бесплатной помощи в вашей газете «Донской маяк», подобное объявление постоянно публикуется на сайте районной Администрации. Плюс - так называемое «сарафанное радио» - сделала, помогла Петрову, соседу, родственнику: я приехал, у меня такая же проблема...

- *Каковы самые яркие примеры судебной практики в сфере судебной защиты прав потребителей в нашем районе?*

- Самые большие суммы иска сегодня - по Газпрому, но они не так интересны... В моей практике интересны были суды с банками, с Интуристом могу отметить один спор. В этом споре Интурист, один из самых крупных туристических операторов, оказал услугу одной семье из зернограда не в полном объеме. Потребители заключили договор в Ростове, поэтому дело слушалось в Октябрьском районе Ростова. Зерноградцы оплатили путевки в Турцию, но

туристический агент перенес дату вылета, поэтому мои доверители «потеряли» один день отдыха. Турагент сослался на то, что убыток буде возмещен туроператором по возвращении, от чего последний отказался. Мы написали претензию, но Интурист ее проигнорировал. Сумма требований 11 тысяч рублей, штраф также был заявлен в 11 тысяч, плюс моральный ущерб 10 тысяч и судебные издержки. Дело мы выиграли.

Много дел было по туристическим услугам во времена КОВИДа. Иски были интересными.

С банками - отдельная тема. В одном деле мы доказали, что наш Сбербанк оказал услугу не в должной мере. Потребитель Н. вставил карту в банкомат, нажал соответствующую клавишу, деньги со счета автоматически списались, а потребитель их не увидел, не получил. В ходе судебного заседания были истребованы посекундные данные об операциях (транзакциях) на этом банкомате и по этой распечатке выяснилось, что деньги в сумме 17 тысяч рублей получила следующая клиентка банкомата, которая подошла к банкомату через три минуты. Мы доказали, что услуга банком была оказана ненадлежащим образом, деньги вернули потребителю Н., который, к тому же, был инвалидом, чернобыльцем, а это была его социальная пенсия.

Были еще три судебных дела по банкам. Они были однотипны. Сегодня банки в качестве дополнительных услуг зачастую включают в договор кредитования и пакет юридических услуг, юридического сопровождения. Мы оспорили эти действия банка, суды вынесли решения в пользу потребителей.

А однажды работник банка, заполняя форму заявления на получение кредита, поставила «галочку» в соответствующей графе «Программа страхования». В суде мы доказали, что эту «галочку» поставил не потребитель собственноручно, а работник банка, соответственно, получатель кредита такую услугу не заказывал и оплачивать ее не должен. Суд, в итоге, вынес решение в пользу потребителя из Мечетки. При этом судья задал только один вопрос: «Так кто же все-таки поставил эту галочку?» На что последовал ответ, что галочку поставил работник банка. Страховая премия была взыскана с банка в пользу заявителя. Так мы победили крупный банк! И это дело стало первым в зерноградском суде!

- Ну что ж, Елена Семеновна! Спасибо Вам за разговор. Мне остается только пожелать Вам дальнейших успехов и побед на Вашем благородном поприще защиты прав граждан! А что Вы хотели бы пожелать нашим потребителям?

- Потребителям хочу пожелать решимости, решительности в защите своих интересов! Если права нарушены, то их нужно отстаивать, защищать должным образом и в общественных организациях, и в судебных органах! Тогда и поставщики услуг, продавцы товаров будут более дисциплинированы, ведь они не всегда правы. В защите прав потребителей неуверенность в себе, в своих силах - не лучшее качество! Потребитель, знай свои права и умея защитить их!

Беседовала О. ТЕРЕЩЕНКО.

Фото автора.