

Автор: Записала Марина ДАРКИНА
15.03.2017 11:24

Сегодня, 15 марта отмечается Всемирный день защиты прав потребителей, который охватывает более 70 стран мира. В России Закон «О защите прав потребителей», законодательно закрепивший потребительские права граждан, а также права и обязанности организаций, торгующих или оказывающих услуги, был принят в 1992 году. Так что нас, россиян, защищают по этому Закону уже 25 лет. В канун Всемирного дня корреспондент «Новороссийских известий» встретила с руководителем НГОО «Центр защиты прав потребителей» Светланой Шендриковой, профессионалом в этой сфере и давним другом нашей редакции.



***- Светлана Валентиновна, по сложившейся традиции Международная Федерация потребительских организаций - Consumers International (CI) - каждый год определяет тематику Всемирного дня прав потребителей. Какова она в нынешнем году?

***- В 2017 году CI призвал сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложил в качестве девиза слоган «Consumer Rights in the Digital Age» - «Потребительские права в цифровую эпоху». Это связано с тем, что сегодня индустрия «электронной коммерции» по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных возмездных услуг в

информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично. Ну, и с тем, что по мере глобализации данного сегмента потребительского рынка и вовлечения в него всё большего числа активных пользователей Интернетом (в том числе за счет расширения спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) стали заметнее проявляться не урегулированные законодательством отношения, что позволяет недобросовестным участникам рынка использовать данное обстоятельство в целях получения максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

*****- Наверное, законодательство о защите прав потребителей в России не состоит из одного-единственного закона.**

*****- Совершенно верно. Во-первых, Закон РФ «О защите прав потребителей» является системообразующим, то есть он содержит отсылки на многочисленные нормативно-правовые акты. Во-вторых, законодательство о защите прав потребителей РФ содержит множество законов, подзаконных актов и постановлений, касающихся отношений между продавцами, исполнителями, изготовителями. Для того, чтобы потребители имели упрощенный доступ к системе правосудия в будущем планируется издать Кодекс о защите прав потребителей. Процессуальные особенности защиты все равно не просты. Самостоятельно рядовому потребителю в тонкостях не разобраться, но в случае нарушения прав потребители обращаются к нам за помощью. Мы изучаем правовую сторону дела, стараемся урегулировать проблему в досудебном порядке, а в случае необходимости помогаем составить иск в суд о защите прав потребителей и представляем интересы вплоть до последней инстанции.**

*****- Какова основная тематика жалоб на нарушения, с которыми к вам обращаются наши потребители?**

*****- Основные пять направлений у нас и в целом по России такие: по строительным услугам, банковским, финансовым, туристическим, а также в сфере торговли и др.**

*****- Можно подробнее?**

*****- По строительным услугам (застройщики/дольщики) - взыскание законной неустойки за просрочку сроков сдачи объекта (квартиры), за разницу между проектной и фактической площадью, по качеству строительных работ. По**

Автор: Записала Марина ДАРКИНА
15.03.2017 11:24

банковским услугам - возврат процентов, незаконно взысканных банками за открытие и ведение ссудного счета, другим финансовым нарушениям. По туристическим услугам - возврат денег за неиспользованную путевку по причине болезни туриста, отказ в выдаче визы, нарушения требования к качеству и безопасности турпродукта. Что касается торговли, то потребители сталкиваются с ненадлежащим качеством и не безопасностью приобретаемых товаров. Речь идет как о сложно-бытовой технике (холодильники, стиральные машины, пылесосы и др.), технически сложных товарах (мобильные телефоны, компьютеры, автомобили др.), так и о мебели (ее качество, включая качество сборки), одежде, обуви и других товарах промышленной группы.

***- Конечно, нам с вами не обойтись без примеров. Как говорится, лучше учиться на чужих ошибках.

***- Хорошо, только фамилии пострадавших называть не буду. Например, Л. 1 июня 2015 года заключила договор на выполнение строительно-монтажных работ для капитальной реконструкции своего домовладения. Затем она оплатила по договору исполнителю около 2 миллионов рублей. Фактически, на месте старого дома должен был появиться новый. Однако строители не выполнили работы, как положено. Более того, не закончили работы и ушли. В суд пришлось обратиться, чтобы обязать стройфирму закончить работы, устранить многочисленные недоделки. Недоделки – это, мягко говоря. Горе-работники не установили двери, не сделали кровлю, так что в доме «прописались» ветер, дождь и снег. Всячески пытались урегулировать проблему, но, в конце концов, пришлось выйти в суд. В итоге ответчику пришлось признать, что работы не были выполнены в полном объеме. Было заключено мировое соглашение на условиях потребителя.

***- По-прежнему есть иски, связанные с приобретением автомобилей?

***- У нас имелось несколько судебных дел именно по новым автомобилям, которые потребители приобретали в автосалонах. Вот лишь один пример. Потребитель заплатила более 2 млн. руб. краснодарской фирме. Автомобиль должны были ввезти на территорию России с процедурой таможенного оформления. После долгого ожидания – ни автомобиля, ни возврата денег. Мы направили претензию о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств. В суде иск выиграли, договор был расторгнут. С ответчика судебным решением взыскано 2 млн 100 тыс. руб. основного долга, 500 тыс. руб. – неустойки. Также – компенсацию морального вреда, штраф, а всего - 3 млн. 364 тыс. руб. В суде по ходатайству истца

Автор: Записала Марина ДАРКИНА
15.03.2017 11:24

наложен арест на расчетный счет ответчика. Взысканием занимаются приставы.

*****- Так часто бывает, что новороссийцы заказывают товары и услуги в соседних городах, а потом возникают проблемы?**

*****- Согласно ст.17 Закона "О защите прав потребителей" потребителю предоставлено право предъявлять иск по его выбору: по месту его жительства, заключения или исполнения договора, месту нахождения организации или месту жительства предпринимателя. Приведу пример. Жительница нашего города-героя заказала монтаж алюминиевых застекленных систем для большой веранды. Оплатила свыше 300 тыс. руб. Причем, хотя исполнитель фактически находится в Геленджике, но нашла заказчица его по Интернету. По договору деньги уплачены, а системы и монтаж вообще не сделаны. Приехали, сняли размеры, на этом – всё. «Центр защиты прав потребителей» вышел с иском в суд. Решение суд вынес в пользу потребителя: расторгнуть договор с взысканием помимо основной суммы неустойки, морального вреда. Однако мы решили подавать апелляционную жалобу, так как недовольны взысканными суммами по убыткам. Заказчик по вине нерадивого исполнителя долгое время мытарствовалась, нервничала. Она хотела сделать красивую веранду, чтобы отпраздновать дни рождения мужа и ребенка. В итоге получила лишь ... дождевую воду на веранде за высокую цену. А вот другая фирма выполнила этот заказ качественно и быстро.**

Автор: Записала Марина ДАРКИНА
15.03.2017 11:24



**Председатель
Светлана
Валентиновна
Шендрикова**

**НОВОРОССИЙСКАЯ
ГОРОДСКАЯ
ОБЩЕСТВЕННАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ
"ЦЕНТР
ЗАЩИТЫ
ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

**НОВОРОССИЙСК, УЛ.БИРЮЗОВА, 6
(БЫВШИЙ ДОМ БЫТА),
1-Й ЭТАЖ, КАБ.3 (У ЛИФТА)**

ТЕЛ. (8617) 64-59-55

1-Й ЭТАЖ, КАБ.3 (У ЛИФТА)

Бывший дом быта, ул. Бирюзова, 6, каб. 3 (у лифта)