

# Соломка для инвестора

Просчитывайте риски, заключая долгосрочные контракты

Янина ГОЛУБЕВА, главный юрист-консультант Екатеринбургского муниципального центра защиты прав потребителей

— Мне не нравится понятие «обманутые дольщики». В нём содержится заведомо злой умысел, хотя чаще речь идёт не об обмане, а о том, что финансовый проект, в котором решил участвовать дольщик, не удался. Безусловно, людям, пострадавшим на рынке недвижимости, надо помогать. Среди них гораздо меньше инвесторов, действующих ради получения прибыли, чем тех, кто вложил все накопленные деньги, чтобы улучшить жилищные условия. А есть люди, которые взяли банковский кредит и оказались у разбитого корыта.

Вопрос в том, как помогать? В бюджеты муниципальных образований не заложены средства на строительство домов для пострадавших дольщиков, эти средства нельзя выискивать за счёт школ, детских садов, медицинских учреждений. Но муниципалитет может оказывать организационную и правовую помощь. К примеру, при администрации Екатеринбурга действует комитет по защите прав потребителей, где жители могут получить бесплатную юридическую консультацию. Вот только люди, как правило, приходят, когда нужно срочно решать проблему, вместо того, чтобы заранее проконсультироваться, как её избежать.

Судя по обращениям в нашу организацию, можно сделать выводы, что далеко не все граждане обладают правовыми познаниями. А многие даже не осознают, что вкладывая деньги в долгосрочные проекты, они несут определённые риски. Иногда мы говорим клиентам: «Если бы вы пришли к нам раньше, мы бы объяснили, что такой договор подписывать нельзя».

Строительные компании используют различные схемы, признанные правоохранительными органами незаконными. Например, предварительный договор купли-продажи квартиры, которая ещё не построена. Заведомо ясно, что суд признает такой документ недействительным и деньги дольщика будут безвозвратно потеряны.

На сегодняшний день су-

ществует всего три законных способа привлечения средств граждан для строительства жилья: долевого строительства, жилищно-строительные кооперативы и выпуск жилищных облигаций. Последний механизм очень сложный и в Свердловской области не используется.

Бывает и так: люди признаются, что даже не читали договор перед тем, как поставить свою подпись. «Зачем читать, если всё равно не понимаем смысла написанного», — оправдываются они. Или утверждают, что у них не было времени. Но чаще жалуются, что риэлторы, застройщики, представители жилищно-строительных кооперативов неохотно дают проект договора потенциальному покупателю жилья, чтобы последний смог проконсультироваться у независимого юриста по поводу равномерности условий и возможных рисков. И это не может не настораживать. У человека должно быть право получить весь объём информации и сделать осознанный выбор.

Дольщики, не позволяйте себя обманывать! Не заключайте контракт с застройщиком, который предлагает квадратные метры по подозрительно низкой цене. Скупой платит дважды. Не подписывайте договор, в котором не оговорены сроки сдачи объекта в эксплуатацию, нет планировки и метража квартиры, и не обозначена чётко её цена. Если дом ещё не построен, ни в коем случае нельзя подписывать так называемый договор купли-продажи. Не стоит иметь дело с контрагентом, который не берёт на себя ответственность за нарушение сроков строительства или за несоблюдение иных условий договора. При этом готов применять штрафные санкции по отношению к дольщикам, допускающим просрочку платежей.

Если вы подписали договор, а застройщик не соблюдает его условия, следует обращаться к юристам, жаловаться в различные инстанции: в Роспотребнадзор, в комитеты по защите прав потребителей, в саморегулируемые организации строителей. Но лучший способ не попасть в число обманутых дольщиков — покупать готовое жильё.



# Вкуснота на разлив

Чтобы стать молочным гурманом, не обязательно жить в деревне

Рудольф ГРАШИН

**Многие за всю жизнь ни разу не пробовали деревенского молока. А ведь у него даже вкус иной, чем у магазинного. Причём у парного молока он ярче, чем у охлаждённого. Не зря любителей парного молока, если довести до заветной банки, от неё за уши не оторвать — напиток не может. Но стоит молоко постоять несколько часов в холодильнике — и у него появляется особый сливочный аромат. И кому-то нравится именно такое молоко. Особенно приятно пить его в летнюю жару.**

Но не обязательно жить в деревне и держать корову, чтобы хоть изредка баловать себя свежими деревенскими молочными продуктами. Нужно просто прийти на рынок. Многие так и делают. При этом часто идут к конкретному продавцу, или, лучше сказать, к знакомой молочнице. Та торгует молоком, тем, что семья произвела на своём подворье.

На Штарташском рынке Екатеринбурга — более десятка мест для торговли молочными продуктами с деревенского подворья. На них обычных в таких случаях ассортимент — молоко, творог, сметана. Но прежде чем бутылка с молоком появится на элеваторной прилавке, хозяйке товара нужно в половине пятого утра подоить корову. Затем молоко процедить и охладить ледяной водой. В шесть утра отправиться в город, чтобы без пятнадцати восемь встать у прилавка. Любовь Шахова торгует молоком на рынке с 98-го года. Живут Шаховы в селе Хромцово Белоярского

городского округа. Держат двух коров. Тем не менее весь прилавок уставлен эмальрованными кастрюлями с творогом, сметаной, пластиковыми бутылками с молоком и сливками. Может, коровы супердойные? Вопрос нет. Секрет изобилия в прилавке прост: приезжает Любовь Витальевна на рынок, как и прочие молочницы, лишь два раза в неделю. Вот творог со сметаной и копыт ради этих двух торговых дней. Разговорились о её молочном деле.

— До этого работала ветврачом в нашем совхозе, — рассказывала Любовь Шахова. — Но если заниматься личным хозяйством и на работу ходить — это, знаете, ни там, ни тут не успеешь.

Она выбрала подворье. Из-за малых зарплат сельхозкооператив в те годы, как поведала Любовь Витальевна, покинули многие. Большинство подолзло в город на заработок, жить за счёт личного подворья решились только самые отчаянные.

— Люди считают, что лучше работать на двух работах, но не связываются с хозяйством. У нас на селе держат свою корову едва ли четверть хозяев, — посетовала она.

— Почему у вас молоко? — переспрашивает наш разговор подошедшая покупательница.

— 60 рублей литр, — спешит ответить хозяйка.

— А творог?

— 180 рублей. Но цену мы не поднимаем, даже в магазине творог дороже, чем у нас. Но в курс разве сравнить? Вот, попробуйте...

И в руках покупательницы уже оказалась одноразовая вилочка. Пробую и я. Вкус нежирный, в этом твороге не чувствуется той острой кис-

лотности, что встречается порой у магазинного.

Как мне пояснили, хороший творог распознаётся ещё и по цвету, а также по запаху. Свежий, качественный творог должен быть белым, с кремовым оттенком (но не с синюшным). И запах у него всегда приятный. И ещё один совет: с осторожностью покупайте творог из больших ёмкостей. Возможно, что в них его собирали несколько дней. Нижние слои такого творога могут быть кислыми и даже подпорченными.

А если творог комковатый, зернистый, рассыпчатый — это значит, что его сильно выжимали, вытянули из него всю влагу. Такой творог дольше не портится, но он суховат и не так вкусен, как маслянистый, похожий на кашу. Лучший творог — золотая середина между этими двумя крайностями.

За годы работы на рынке у многих молочниц появились свои постоянные покупатели. Те часто заранее делают им заказ.

— Например, нужно кому-то козье молоко, я его специально привожу. У меня же есть ещё и коза, доит два литра за раз, — откровенничает моя собеседница.

В тот день я попробовал на вкус и настоящее деревенское молоко. Кстати, оно продается на рынках некипячёным и цельным. То есть с этого молока не снимали сливки. За качеством животноводческой продукции на крупных рынках следят специалисты ветеринарной лаборатории. То же молоко, прежде чем попасть на прилавок, проходит специальный контроль.

Тем не менее контроль нужен «включать» и самому покупателю. Если молоко на вид водянистое, синюшного оттенка — скорее всего, его разбавили

водой. Кстати, определить, разбавляли молоко или нет, можно так: капните каплю молока в стакан с чистой холодной водой. Если капля аккуратно спустится на дно и растворится не сразу, то молоко качественное.

На рынках большинство продавцов наливают молоко для пробы в одноразовые стаканчики. По вкусу хорошее молоко от плохого ещё проще отличить. Если молоко, как вам показалось, имеет «запах коровы», не берите его. Никаких ассоциаций с коровой, тем более с навозом, деревенское молоко не должно у вас рождать. Такое молоко дают коровы тех хозяйек, которые плохо за ними ухаживают, не моют коровье вымя, используют для процеживания молока грязную марлю, разливают молоко в грязную посуду. Такое молоко не стоит покупать. Остерегайтесь брать и молоко с запахами лимона, яблока, апельсина. Его разливали в плохо вымытую пластиковую тару из-под газированных напитков. Не должно молоко горчить или быть кислыватым. Нормальное молоко всегда приятное на вкус с лёгким сливочным оттенком.

И всё же, как говорят в деревнях, у каждой коровы — молоко имеет свой вкус. Правда, если вы никогда не пили деревенского молока, то сразу может быть это и не распознать. Нужна практика. Если идти вдоль прилавков и пробовать молоко у каждого продавца, то можно найти тот вкус, который вам больше нравится. Так вы станете настоящим молочным гурманом.

Прежде чем вы купите молоко на рынке, поговорите с его продавцом. Возможно, после этого станете покупать молоко только у него. Фото Бориса СЕМАВИНА

Прежде чем вы купите молоко на рынке, поговорите с его продавцом. Возможно, после этого станете покупать молоко только у него. Фото Бориса СЕМАВИНА

**Свежий, качественный творог должен быть белым, с кремовым оттенком (но не с синюшным). И запах у него всегда приятный. И ещё один совет: с осторожностью покупайте творог из больших ёмкостей. Возможно, что в них его собирали несколько дней. Нижние слои такого творога могут быть кислыми и даже подпорченными.**

# Вопрос — ответ

Предлагаем вашему вниманию ответы специалистов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области на чаще всего встречающиеся вопросы жителей области.

— Что делать, если управляющая компания обманывает жильцов?

— Алгоритм действий прописан в российском законодательстве. Если у жильцов возникла какая-то претензия, то сначала необходимо направить письмо в управляющую компанию. Копию отправленного документа нужно оставить у себя. Согласно стандарту раскрытия информации, утверждённому постановлением правительства РФ № 731, ответ на письменный запрос управляющая компания обязана прислать в течение двадцати дней.

Отсутствие реакции на это обращение со стороны управляющей компании уже является основанием для обращения в государственные надзорные органы. Это могут быть Государственная жилищная инспекция, Роспотребнадзор, различные администрации муниципальных образований.

Если вопрос не удаётся решить через надзорные органы, то можно обращаться в суд с имущественными требованиями к управляющей компании (требовать возмещения какого-либо ущерба в денежной форме).

— Если на товар не установлен гарантийный срок, в течение какого времени я могу обратиться к продавцу с претензиями по качеству товара?

— В этом случае потребитель вправе предъявить претензию продавцу или изготовителю товара в течение двух лет, если более длительные сроки не установлены договором о продаже товара или российским законодательством. Например, по поводу недостатков в строении или ином недвижимом имуществе требования можно предъявлять в течение пяти лет.

— Улетаю в отпуск с семьёй, из-за задержки авиарейса пришлось ждать вылета в аэропорту в течение пяти часов. Причины такой заминки нам не объяснили. Должна ли авиакомпания в такой ситуации предоставить бесплатное питание?

— В случае задержки или отмены рейса из-за неблагоприятных метеословесий, по техническим или другим причинам перевозчик обязан предоставить комнату матери и ребёнка пассажиру с малышом в возрасте до семи лет, а при ожидании рейса более четырёх часов обеспечить всех своих авиапассажиров горячим питанием. Если вылет задерживается ещё дольше, то авиакомпания обязана кормить пассажиров каждые шесть часов днём и каждые восемь часов ночью.

Кроме того, при ожидании отправления рейса более двух часов, компания-перевозчик обязана дать возможность авиапассажиркам сделать два телефонных звонка или отправить два сообщения по электронной почте.

Если рейс задерживается на восемь часов днём или на шесть часов ночью, то пассажиров должны разместить в гостинице. Причём на авиакомпанию ложатся хлопоты о транспорте до отеля и обратно, а также об организации хранения багажа.

Все эти услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

— Купил холодильник в городе Каменске-Уральском. Через полгода он сломался. Обратился в сервисный центр, специалист дал заключение, что холодильник нельзя отремонтировать. Фирма магазина бытовой техники, расположенный в Каменске-Уральском, где приобретался товар, закрылся. Обратился к продавцу в Екатеринбурге, но мне предложили привести холодильник в областной центр. За чей счёт должны быть произведена доставка товара?

— В соответствии с пятым пунктом восемнадцатой статьи закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года доставка крупногабаритного товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены или возврата осуществляется за счёт продавца.

— Приобрёл в магазине стиральную машину. Через два месяца после покупки обнаружил у неё серьёзный недостаток. Обратился в магазин с требованием о замене на новую стиральную машину. Магазин мне отказал, предложил произвести только ремонт товара. Прав ли в такой ситуации продавец?

— В случае обнаружения в технически сложном товаре недостатков, потребитель вправе предъявить продавцу требование о замене техники в течение 15 дней со дня покупки. По истечении этого срока указанное требование подлежит исполнению, если обнаружен существенный недостаток товара, нарушения сроков устранения недостатков (до 45 дней), более тридцати дней (в совокупности) каждого года гарантийного срока невозможно использовать товар из-за неоднократного устранения различных недостатков.

# Обман под ноль процентов

За последние пять лет количество жалоб клиентов на произвол банкиров увеличилось в 160 раз

Татьяна БУРДАКОВА

Специалистам Управления Роспотребнадзора по Свердловской области с каждым годом приходится всё чаще разбираться в жалобах уральцев на коммерческие банки. О том, как наши банкиры обманывают клиентов, «ОГ» рассказала начальница отдела защиты прав потребителей областного Управления Роспотребнадзора Наталья АФАНАСЬЕВА.

— Число клиентов банков растёт с каждым годом. А как обстоят дела с количеством жалоб на действия банкиров?

— Хочу сразу подчеркнуть, что компетенция Роспотребнадзора ограничена административными правонарушениями. Имущественные требования (например, «Пусть банк вернёт мне такую-то сумму») через нашу службу реализовать нельзя. Такие вопросы решаются в суде, а мы помогаем лишь тем, что делаем для суда заключение специалиста по иску.

Тем не менее темпы распространения финансовых услуг мы очень хорошо ощущаем на себе. Если в 2006 году к нам поступило всего два письменных обращения потребителей, имеющих претензии к банкам, то в 2010 году их стало 320. Налицо рост в 160 раз.



Наталья Афанасьева: уральцы всё ещё недостаточно активно отстаивают свои права. Фото Александра ЗАЙЦЕВА

Тем не менее мы считаем, что уральцы всё ещё недостаточно активны. По нашим данным, только один из сотни жителей Свердловской области готов отстаивать свои права в споре с банком. А по мнению аналитиков, ситуация начинает реально улучшаться только тогда, когда активно защищают свои интересы тридцать процентов людей от общего числа жителей региона. Как видите, нам в этом направлении ещё работать и работать.

— На какие нарушения обычно жалуются уральцы?

— Прежде всего, это одностороннее изменение условий договора. Потребитель думает, что подписал договор на некие определённые условия, а банк в свою очередь предполлагает, что может в любой момент изменить эти условия. Обычно речь идёт о комиссиях на какие-то дополнительные услуги. Ре-

альная стоимость кредита зачастую резко меняется. Была, допустим, нулевая комиссия за внесение наличных денежных средств в кассу банка, а потом вдруг вводится комиссия три процента. Клиент банка вынужден, исполняя обязательства по оплате кредита, дополнительно оплачивать новую комиссию.

Второе нарушение — навязывание каких-либо дополнительных платных услуг. Например, страхования. Часто потребитель не нуждается в этом, а банк обязывает его приобрести страховку, причём в определённой компании и на абсолютно невыгодных для клиента условиях. Кроме того, нередко потребителям навязывают «СМС-информирование» или обслуживание банковского счёта.

Отдельная тема — судные счета, обслуживание которых клиентов заставляет оплачивать при получении кредита. Вообще-то ведение судебного счёта — это требование Центрального банка РФ, представляемое как часть внутренней финансовой дисциплины ко всем коммерческим банкам. Его обслуживание — обязанность банка, никакой дополнительной платы за это быть не должно.

Третий блок нарушений — непредоставление информации. Часто потребителям не сообщают о тарифах, действующих в банке. Допустим, при заключении договора клиент среди множества других бумаг подписывает и уведомление о том,

что ему вручена информация о тарифах. Однако реально потребитель никакого перечня тарифов на руки так и не получает. Человек об этом узнаёт, как правило, только тогда, когда банк ему выставляет требование о дополнительной оплате.

Иногда не предоставляются даже условия кредитования. Часть банков вместо нормального договора о кредитовании принимает у клиентов заявления, в котором описано, что стоит строчка о том, что условия кредитования уже выданы.

— Наверное, громкие скандалы вокруг кредитных карт — тоже из этой серии нарушений?

— Да, кредитные карты тоже часто служат формой навязывания дополнительных услуг. Порой из-за отсутствия информации потребитель даже не может сообщить о том, что он не нуждается в кредитной карте. Далеко не все уральцы знают о том, что кредитом совершенно спокойно можно пользоваться без карты и сопутствующих её обслуживанию расходов.

Кроме того, с этим связан ещё один любопытный нюанс — по российскому законодательству момент исполнения обязательств наступает тогда, когда человек вносит деньги в банк. А банкиры у нас почему-то считают, что обязательства клиента выполнены только тогда, когда деньги пришли на счёт в конкретный банк. Пускай речь идёт всего лишь о нескольких

днях, в течение которых деньги перечисляются между разными финансовыми учреждениями, но иногда они тоже могут быть решающими, так как в это время банк считает, что потребитель не погасил ежемесячный платёж и на него накладываются санкции. Между прочим, этим грешат у нас практически все коммерческие банки.

— Возникают ли какие-то сложности тогда, когда человек, как говорится, готов на всё для защиты своих интересов?

— Да банки у нас умеют создавать массу препон. В частности, они обычно определяют местом рассмотрения судебных споров тот населённый пункт, в котором зарегистрирован юридический адрес банка. Представьте, как сложно людям, допустим из Екатеринбурга, выехать, например, в Москву для того, чтобы присутствовать на заседании суда и предъявить свои претензии к банку. Причём все эти мучения люди претерпевают совершенно зря.

По российскому законодательству место рассмотрения иска может определять сам потребитель услуг. Иными словами, екатеринбуржец может в родном городе судиться с любым банком вне зависимости от того, каков юридический адрес этого учреждения.

Как раз с такими проблемами Роспотребнадзор и борется: не занимается возмещением конкретного имущественно-

Мы считаем, что уральцы всё ещё недостаточно активны. По нашим данным, только один из сотни жителей Свердловской области готов отстаивать свои права в споре с банком.