

Право на защиту

После ослабления контроля бизнес снизил качество работы

Татьяна БУРДАКОВА

Торговля непродовольственными товарами, банковские, жилищно-коммунальные и платные медицинские услуги — вот четыре сферы, отношение к которым ухудшается с каждым годом. По итогам 2010 года они, например, увеличились на 17 процентов.

По мнению Сергея Кузьмина, одной из основных причин сложившейся ситуации является уменьшение количества проверок, которые проводят различные надзорные органы. Видимо, наши предприниматели весьма своеобразно отреагировали на стремление государства ослабить давление проверяющих организаций на бизнес. Руководствуясь принципом «Не пойман, не вор», они понизили уровень требований к своей деятельности. В 2010 году на одну проверку пришлось в два раза больше нарушений, чем в 2009 году.

Это говорит о том, что понятие социальной ответственности бизнеса перед населением у нас приживается с большим трудом. Кроме того, скажется несоответствие современным требованиям материально-технической базы хозяйствующих субъектов. Да и маленький размер штрафов, которые грозят за большинство нарушений, не способствует повышению дисциплины.

Вместо того, чтобы покупать современную технику и поднимать обслуживание клиентов на новый уровень, наши предприниматели предпочитают пользоваться пассивностью общественных организаций и низкой правовой грамотностью населения, получая прибыль от оказания услуг сомнительного качества.

По мнению первого заместителя председателя правительства Свердловской области — министра социальной защиты населения Владимира Власова, для улучшения ситуации нужно расширить взаимодействие специалистов Роспотребнадзора с общественными организациями, специализирующимися на защите прав потребителей. Кроме того, в этом смысле очень важно ведущее сейчас создание специального сайта «Защита прав потребителей», на котором будет регулярно публиковаться информация о всех проведенных проверках с перечнем конкретных организаций, предоставляющих некачественные услуги. Угроза публичной огласки допуская нарушения может стать хорошим «кнутом» для нечестных бизнесменов.

Экономические потери, которые несут свердловчане, купившие испорченный товар или получившие некачественные услуги, исчисляются мно-

гими миллионами рублей. При этом эти убытки тоже с каждым годом растут. По итогам 2010 года они, например, увеличились на 17 процентов.

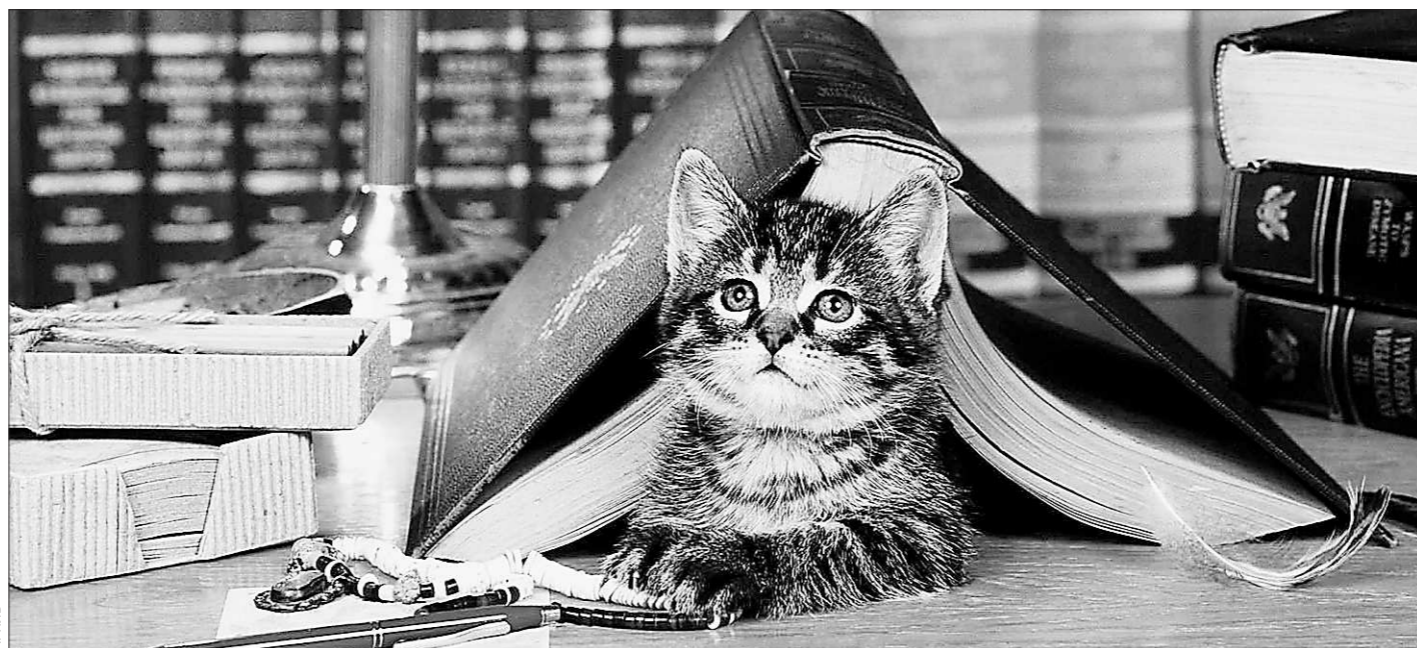
По мнению Сергея Кузьмина, одной из основных причин сложившейся ситуации является уменьшение количества проверок, которые проводят различные надзорные органы. Видимо, наши предприниматели весьма своеобразно отреагировали на стремление государства ослабить давление проверяющих организаций на бизнес. Руководствуясь принципом «Не пойман, не вор», они понизили уровень требований к своей деятельности. В 2010 году на одну проверку пришлось в два раза больше нарушений, чем в 2009 году.

Это говорит о том, что понятие социальной ответственности бизнеса перед населением у нас приживается с большим трудом. Кроме того, скажется несоответствие современным требованиям материально-технической базы хозяйствующих субъектов. Да и маленький размер штрафов, которые грозят за большинство нарушений, не способствует повышению дисциплины.

Вместо того, чтобы покупать современную технику и поднимать обслуживание клиентов на новый уровень, наши предприниматели предпочитают пользоваться пассивностью общественных организаций и низкой правовой грамотностью населения, получая прибыль от оказания услуг сомнительного качества.

По мнению первого заместителя председателя правительства Свердловской области — министра социальной защиты населения Владимира Власова, для улучшения ситуации нужно расширить взаимодействие специалистов Роспотребнадзора с общественными организациями, специализирующимися на защите прав потребителей. Кроме того, в этом смысле очень важно ведущее сейчас создание специального сайта «Защита прав потребителей», на котором будет регулярно публиковаться информация о всех проведенных проверках с перечнем конкретных организаций, предоставляющих некачественные услуги. Угроза публичной огласки допуская нарушения может стать хорошим «кнутом» для нечестных бизнесменов.

Экономические потери, которые несут свердловчане, купившие испорченный товар или получившие некачественные услуги, исчисляются мно-



Многие знания — печаль. А ещё печальней, когда за эти знания приходится переплачивать...

Кот (учёный) в мешке

Проверки оказания платных образовательных услуг выявили многочисленные нарушения

Тамара ВЕЛИКОВА

В территориальных отделах управления Роспотребнадзора по Свердловской области проверили предоставление платных образовательных услуг в первом полугодии 2011 года, а головная организация информацию проанализировала.

Сначала цифры. Проверено 80 образовательных учреждений (ОУ), то есть 2,2 процента от их общего числа. Из них 63 (78,7 процента) оказывали платные услуги с нарушением закона. Многовато. Лучше не представлять, как огромный стал бы список нарушителей, если бы проверили все ОУ.

Российские Правила оказания платных образовательных услуг действуют уже 10 лет. Как рассказала ведущий специалист-эксперт отдела защиты прав потребителей управления Роспотребнадзора по Свердловской области Светлана Зверева, во времена, когда учебные заведения только учились зарабатывать деньги, они включали в платные услуги лобные свои нововведения. Например, преподаватели родители как благо, за которое нужно платить, снижали наполняемость классов. А школы с углубленным изучением каких-либо предметов норовили уже только за это брать деньги. Правила это запрещают, и специалистам Роспотребнадзора на местах понадобилось несколько лет, чтобы ОУ на-

чали действовать в рамках закона. К стати, по словам Светланы Алексеевны, детские сады и школы всё реже попадают в разряд нарушителей, но по-прежнему много «трехов» у колледжей и вузов.

Нынче 40 процентов нарушений заключаются в том, что образовательные учреждения включают в договоры условия, ущемляющие права потребителей. Особенно любят фиксировать в них якобы право государственного вуза в случае лишения его аккредитации, а также ликвидации и реорганизации расторгать договор со студентом в одностороннем внесудебном порядке. Хотя закон об образовании однозначно предписывает возмещать убытки по договорам платного обучения, а также обязует учредителя переводить студента в другие ОУ соответствующего типа.

Инициатором расторжения договора может быть сам студент. Предвидя такой поворот, один вуз в договоре зафиксировал следующее положение: в таком случае возвращать «отказнику» только 40 процентов от стоимости обучения (даже если он заплатил за пять лет, а проучился год). Тем самым вуз нарушил ст. 32 закона о защите прав потребителей, где говорится о возмещении потребителем исполнителю лишь фактически понесённых расходов.

А в другом екатеринбургском вузе додумались до того, что образовательную услугу предоставляли, если человек... подписывался на газету. В Уральской сельхозакадемии, например, проверя-

ющие обнаружили в договорах с «платными» студентами условие, по которому оплата услуг подтверждается поступлением денежных средств на расчётный счёт вуза. Оно противоречит п.4 ст.37 закона о защите прав потребителей в части признания исполнения денежных обязательств с момента внесения наличных в кассу исполнителя или в кредитное учреждение. Ведь сплошь и рядом случается, что банки не сразу перечисляют эти средства на счета вузов и колледжей, а, по закону, потребитель не несёт ответственность за действия организаций, участвующих в процессе зачисления платы на расчётный счёт ОУ.

В п.5.2 договора сельхозакадемии содержится условие о праве вуза самостоятельно и в одностороннем порядке пересматривать оплату образовательных услуг. Как будто там не знают, что по Правилам изменение стоимости оказываемых образовательных услуг осуществляется только по дополнительному соглашению сторон.

Большое количество (38 процентов) нарушений при предоставлении платных образовательных услуг заключается в отсутствии полной информации. Так, в радиотехническом техникуме в Каменске-Уральском в доступной и наглядной форме до абитуриентов и студентов не доводится информация о месте нахождения организации, режиме её работы. А также — о предоставляемых услугах: их стоимости, порядке их оплаты и даже форме

документа, выдаваемого после окончания обучения! Вот такого «кота в мешке» предлагают будущим радиотехникам.

И сельхозакадемию, и техникум за допущенные нарушения прав потребителей привлекли к административной ответственности, то есть оштрафовали. Как сообщила С.Зверева, штрафы её ведомства на должностное лицо составляют от одной до двух тысяч рублей, на юридическое лицо — от 10 до 20 тысяч рублей. Как говорится, поглядели, но так предписывает закон.

В заключение — советы от С.Зверевой родителям абитуриента, выбирающим платную форму обучения в вузе или техникуме: — Проверьте наличие у образовательного учреждения лицензии, документа об аккредитации, скрупулёзно познакомьтесь с правилами приёма. Обязательно прочитайте его устав. Устав — это визитная карточка, там всё должно быть отражено.

Замечено, что на учебных заведениях люди жалуются реже, чем на поликлиники, больницы и аптеки — боятся навредить обучающемуся. Не нужно бояться. Консультационные пункты областного управления Роспотребнадзора есть в Екатеринбурге и городах области. Там проконсультируют, а при необходимости помогут написать исковое заявление в суд. Суды, как правило, встают на сторону потребителя.

Скинемся в виртуале

Совместно купить, чтобы совместно сэкономить

Юлия ЛИТВИНЕНКО

Интернет-торговля прочно входит в нашу жизнь: ты получаешь точно такой же товар, как в реальном магазине, но при этом дешевле. Очень заманчиво, не правда ли? «ОГ» сегодня рассказывает о самых экономичных покупках через Интернет: когда люди объединяются, чтобы покупать товары оптом. Риски, конечно, есть — но и о них мы не умолчим.

Итак, во Всемирной сети прочно прижился ещё один вид торговли: совместные закупки. Экономные люди давно заметили, что самые низкие цены в Интернете предлагают оптовые компании. Но они готовы продавать промышленные партии товара. Одному человеку столько не надо. Но вот если объединиться, тогда можно выкупить партию товара по оптовой цене.

Встретимся в сети

Как же найти такую группу? Нет ничего проще. В Екатеринбурге работают как минимум два сайта совместных покупок, несколько групп «ВКонтакте». Все они озабочены привлечением новых членов закупки, поэтому постоянно продвигают себя в сети.

Так что выйти на совместную закупку (СЗ) поможет любая поисковая система. Заходите на сайт, регистрируетесь и смотрите, что же купить.

Внутри закупки организованы так: организатор находит выход на оптовую фирму, предлагающую хороший товар и выгодные цены. Делает объявление на сайте, где продаются совместные закупки. Он получает заказы по электронной почте, собирает с участников деньги (если их нужно сдать заранее), выкупает товар и организует встречу по раздаче или же доставку курьером. За это организатор получает 10-15 процентов от оптовой цены закупки каждого участника.

Плюс на минус дает что?

Главный плюс совместной закупки очевиден — возможность сэкономить — возмещение стоимости, и обычно немало. Если нужно к новому сезону или к школе одеть подростка ребенка, да ещё и не одного, если вам нужно приобрести несколько подарков перед Новым годом или другими праздниками — то экономить очень приятная сумма. Среди минусов совместных закупок — то, что записавшись в участника закупки, вы, вероятно, увидите, что не сможете изменить свои планы (если случаи, когда можно спокойно отказаться от невыкуплен-

ного заказа, но нужно быть готовым к тому, что взятые на себя обязательства исполнять придется). В противном случае вас занесут в «чёрный список» и больше в участника закупки не «впишут».

Во-вторых, при покупке вы не получите никаких документов об оплате. Соответственно, нельзя вернуть товар продавцу, если он не подойдет вам по размеру, цвету, фасону, функциям и т. д. Претензии можно предъявлять только производителю, и только если обнаружен брак.

Что же купить?

Чаще всего товарами, покупаемыми совместно, становятся одежда и обувь известных марок. Причем наиболее популярны детские одежда и обувь. Вероятно, потому что на детей проще подобрать вещи без примерки. Очень удобно приобретать через совместные покупки игрушки и другие товары для детей — меньше вероятность «прогадать». Помимо этого через совместные закупки можно приобрести сумки, аудио- и видеотехнику, кухонную утварь, приспособления для уборки, шторы, постельные бельё, ювелирные украшения, мебель и даже продукты питания. Особенно востребована система СЗ: работает в небольших городах. По сути, она восполняет недостаток пред-

ложения со стороны традиционной розницы на рынке. В небольших городах в магазинах часто нет нужных размеров, размерные ряды неполные, новый товар магазин в разгар сезона уже не завозит. В такой ситуации товар, доставленный по почте — выход из положения. Почтовые расходы — за вами.

Так что вперед, к новым вершинам экономии!

Совместные закупки: испытано на себе

Татьяна Новисова, бухгалтер ООО «Альтерго»: —Первый раз с совместными покупками я познакомилась перед Новым годом. 3 января ребенку исполнился год, ему надо было подарок и на его праздник, и на общий. Тогда родилась идея купить игрушку через интернет-магазин. Простейший мониторинг выявил, что цены на одну и ту же позицию в интернет-магазинах отличаются на десятки, а то и на сотни рублей. Самые низкие предложения на сайте магазина, торгующего только оптом. Поделилась проблемой с подружкой. Она предложила зайти на один из сайтов, где объединяются мамочки, которые централизованно, через одного организатора покупают с разных сайтов одежду, обувь. Я увидела даже закупки продуктов — причем не только крупы-

тушенки, но и охлажденного мяса. Зарегистрировалась на сайте (ник, дата рождения, электронная почта). Зашла в тему, прочитала правила. Суть проста — выбираешь на интернет-сайте производителя нужную игрушку, записываешь ее артикул, цвет, производителя и пр. Заполнила форму на сайте. Надо было ждать, пока соберется достаточное число покупателей. Это потребовало трех дней. После этого внесла сумму — перечислила на карточку Сбербанка. Игрушку — большую музыкальную машинку-каталку — забрали вовремя. Игрушка нам обошлась в 700 рублей. Это было ровно в два раза дешевле, чем в самом дешевом магазине розничной торговли.

Потом я купила малышу санки, на лето — качели и бассейн, одежду, школьный ранец старшему, ему же на окончание первого класса — роскошное подарочное издание, которое в магазине стоило, как небольшая библиотека для юношества... Ради интереса посчитала, что за полгода сэкономила почти две тысячи рублей. С моей точки зрения, через Интернет стоит покупать сувениры, книжки, игрушки для ребенка и одежду, если ребенок «стандартный» — не очень худой, полный, низкий и пр. Обувь им покупать боюсь — все же надо мерить. Тем более ничего не возмущает — мне даже в

МНЕНИЕ

Марина ИРИСОВА, менеджер по продажам:

—Мне жалко тратить деньги на то, что висит в наших магазинах. Я покупаю через совместные закупки, потому что люблю одевать своих мальчишек-погодок в красивую и качественную одежду, в одежду с современными характеристиками — вроде лёгкости и ветронепроницаемости одновременно. Но наши магазины предлагают её по каким-то космическим ценам и часто кошмарных расцветок. Поэтому я участвую в совместных закупках с сайтов иностранных производителей, иностранных магазинов. Разница — существенная. Например, то, что на сайте магазина в Германии стоит 5 долларов, то у нас в магазине оно, во-первых, появится через год, во-вторых, будет стоить рублей 700. Иногда даже, чтобы ещё больше сэкономить, участвую в предзаказах: то есть летом, например, формируются и оплачиваются покупки одежды на будущий зимний или даже весенний сезон. Риски, конечно, есть. Так в прошлом году получилось с зимней обувью. Заказывали в марте. Но подвёл поставщик обуви — прислал не те размеры. В итоге в ноябре, уже в самые морозы, дети остались без обуви, пришлось срочно в магазине что-то покупать, деньги вернула только после Нового года.

обычных магазинах подходит одна вещь из десяти.

Как платить?

Вариантов два. Первый: вы перечисляете наличные на карточку, указанную организатором.

Второй вариант: интернет-деньги. Он чаще применяется при покупке через западные сайты. В России 16 платёжных систем. Самые известные: Яндекс.Деньги и WebMoney.

Мегабайт с накруткой

Читатели часто обращаются в «ОГ» с вопросами по поводу работы ТСЖ и управляющих компаний. Но такая проблема ещё не всплывала: одна из УК Екатеринбурга придумала собирать деньги с операторов кабельного телевидения и компаний, предоставляющих интернет-услуги жильцам многоквартирных домов.

Эти организации, естественно, размещают своё оборудование в подъездах и на чердаках домов, провода тянутся по стенам. А раз так — должны платить за аренду помещений, решили «домоправители».

—В нашем доме собственники квартир получили уведомление о проведении общего собрания. Вопрос поставлен так: мы должны наделить УК полномочиями на заключение договоров аренды с организациями, использующими общее имущество дома для размещения кабелей и оборудования. Определить размер и сроки внесения платы. Уполномочить УК следить за исполнением договоров, взыскивать долги и неустойки, а в случае неисполнения обязательств расторгать договор и демонтировать оборудование. Но мы уважаемых управленцев не для того наняли и о такой заботе не просили, — пожаловались жители Железнодорожного района Екатеринбурга.

По их мнению, соглашаться с позицией управляющей компании — полный абсурд. Ведь оборудование размещается в подъезде с той целью, чтобы жильцы получали услуги, то есть в их интересах. Если организации будут вынуждены ежемесячно вносить арендную плату, они неизбежно поднимут стоимость своих услуг. Разве это в интересах клиентов? «Может, быть и с газетчиков деньги требовать за трубы, что идут по стенам домов? И с «Почты России» за то, что разместили почтовые ящики у нас в подъезде?», — иронизируют обратившиеся в редакцию екатеринбуржцы.

Их волнует и такой момент. Допустим, интернет-провайдер № 1 не сумел договориться с УК, сумма аренды или иные условия его не устроили. «Домоправители» демонтируют оборудование, и останутся клиенты данной компании без современной связи с миром. А интернет-провайдер № 2, может быть, в приятельских а то и родственных отношениях с руководством УК, ему могут предложить более мягкие условия сотрудничества. Соответственно, все жильцы дома будут вынуждены стать клиентами именно этой компании. А вдруг там стоимость услуг выше, а качество хуже?

Поиск информации о подобных прецедентах, я поняла, что наши УК перенимают «передовой опыт» пермяков. «Обнаруживаем в в подвале «известные» провода — перерезаем... Допуск на прокладку коммуникаций даём за деньги, к примеру, за прокладку оптоволоконка в доме фирма заплатит 60 тысяч рублей», — делится опытом юристконсульт одной из пермских управляющих компаний. Далее он рассказывает о многочисленных требованиях, предъявляемых управляющей компанией. К примеру, все провода должны находиться в гофрированных трубах и быть промаркированы, сотрудники фирмы допускаются на объект, расположенный в подъезде дома, только на основании письма от компании с указанием паспортных данных и номеров рабочих удостоверений. УК берёт на себя право штрафовать «партнёров», однако ответственности за сохранность оборудования не несёт.

Что думают по этому поводу в компаниях, предоставляющих услуги кабельного телевидения и интернет-услуги, мне выяснить не удалось. Как оказалось, для человеческого общения они недоступны. Зато управляющие компании идею одобряют.

—Стены и штитки в доме, которыми пользуются интернетчики — это общее имущество. За его использование жильцы могут получать доходы, как получают, когда разрешают разместить рекламу на фасаде дома или сдать в аренду подвал. Арендную плату собирает управляющая организация, но деньги идут на общедомовые нужды. Кроме того, договор позволяет регламентировать отношения с компаниями, имеющими доступ к общедомовой собственности. Не секрет, что интернетчики порой проявляют безалаберность. Провода свои работы, могут что-нибудь сломать, намусорить и не убрать за собой. В договоре будут прописаны права и обязанности сторон, — считает генеральный директор Областной управляющей жилищной компании Светлана Баранова.

По её мнению, арендную плату можно установить чисто символическую. В то же время жильцы могут сразу принять решение, на какие нужды потратить эти деньги: разбить клумбы или что-то отремонтировать.

Но люди, обратившиеся в «ОГ», не понимают, зачем класть деньги, полученные от интернетчиков, в один карман, чтобы доставать из другого кармана и платить тем же интернетчикам за подорожавшие услуги.

Комментарий заместителя министра энергетики и ЖКХ Свердловской области Николая СМЕРНОВА:

—Согласно Жилищному кодексу, состав общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого осуществляется управление, устанавливается на общем собрании. Плату за аренду этого имущества управляющие компании и ТСЖ могут требовать только на основании решения собственников помещений в многоквартирном доме. Решение принимается на общем собрании методом голосования. Без учёта мнения жильцов управляющая компания не имеет права предпринимать какие-либо действия.

Елена АБРАМОВА