

Права новосибирских потребителей под надежной охраной

21.06.2019



– Елена Николаевна, сколько удалось вернуть горожанам в минувшем году благодаря помощи вашего отдела?

– Недавно Роспотребнадзор РФ опубликовал доклад, в котором приводятся цифры за 2018 год. В досудебном порядке мэрией города Новосибирска в минувшем году возвращено жителям более 25 миллионов рублей. В общей сложности по Новосибирской области потребителям за год вернули почти 29 миллионов. Хочу отметить, что в досудебном порядке решено подавляющее большинство жалоб и обращений – более 90 процентов. Кроме того, через суд горожанам было возвращено еще 11,5 млн рублей.

– По сумме это меньше, чем в 2017 году, когда удалось вернуть 43 миллиона, не доводя дела до суда. Значит ли это, что торговцы стали более честными?

– Здесь нельзя смотреть по суммам, потому что покупки бывают разные – от пяти рублей до миллиона. При этом наша помощь становится более востребованной – в 2018 году мы приняли на десять процентов больше заявлений, чем в году предыдущем. В любом случае сумма большая, и Роспотребнадзор это отмечает.

– В вашу службу обращаются, прежде всего, пожилые люди, пенсионеры?

– Не только, молодежи тоже немало. Сегодня молодые новосибирцы знают, что у них есть права, они энергичные, упорные, приходят к нам и выясняют все нюансы. Мы помогаем им написать претензии, с которыми они идут и защищают свои права. И чаще всего добиваются своего. Тут не важно, какого вы возраста, имеет значение другое – какая у вас поведенческая манера, уверенность, желание добиться правды.

– К вам обращаются, наверное, по поводу больших сумм?

– Суммы бывают абсолютно разные. Недавно к нам обратилась женщина, участница долевого строительства, которая с опозданием получила свой объект недвижимости. От объекта она отказываться не собирается, но ее не устраивает, что уже несколько лет прошло с тех пор, как дом должен был быть сдан. Ее дочь продолжает снимать жилье, у них идут финансовые потери. Она пошла в суд и отсудила в виде неустойки 2 млн 300 тыс. рублей. Эти деньги застройщик должен ей отдать. При этом квартира остается при ней. Сейчас дом на стадии подписания актов приемки объекта. Мы будем отслеживать, получит она эти деньги физически или нет. Пока что решение в ее пользу.

– То есть вы не только даете советы, но затем еще контролируете?

– Мы, конечно, не ходим в суд, у нас нет такой возможности. Но мы ведем своего рода правовое сопровождение до судебного процесса. Потому что процесс идет очень долго, и возникают всякие нюансы. А люди многого не знают. И мы по каждой мелочи консультируем. Помогаем, даем консультацию по составлению исков. Проверяем уже готовые иски. И, по сути, они уходят в суд с готовым иском под ключ.

– Растет ли правовая грамотность среди новосибирских потребителей?

– Бывают очень активные и грамотные горожане, независимо от возраста. Недавно к нам обратился пожилой мужчина, пенсионер, который через Интернет приобрел телевизор с функцией Смарт-ТВ. Приехал на склад, телевизор ему включили, все хорошо – картинка, звук. Однако сказали: у нас нет вай-фая, роутера на складе, поэтому мы вам не сможем Смарт-ТВ продемонстрировать. Но телевизор рабочий, забирайте, все благополучно. Он забрал его домой и там обнаружил, что эта функция не работает. Позвонил на горячую линию производителю. Ему ответили, что такая модель не поддерживает данную функцию. Он быстро сообразил, сел за компьютер, зашел опять на страницу продавца, нашел эту модель и сделал скриншот, где у продавца указано, что данная модель имеет эту функцию. Деньги ему возратить отказались, тогда он пришел в наш отдел, мы помогли ему составить иск в суд. Продавец быстро отредактировал свой сайт, но у потребителя были распечатаны скриншоты, которые были представлены в суде, в результате суд встал на сторону потребителя. Телевизор стоил 17 000 рублей, а по судебному решению он получил 43 тысячи.

– То есть отсудить можно гораздо больше номинальной суммы?

– Мы всегда выходим на хозяйствующих субъектов и стараемся довести им информацию о том, что судиться не выгодно по закону о защите прав потребителей. Кроме основного требования потребитель обязательно включит неустойку за просрочку удовлетворения его требований. Когда претензия

предъявляется, то закон привязывает сразу к требованию определенные сроки. Если эти сроки нарушены, то потребитель вправе требовать выплаты неустойки. А дальше добавляется еще компенсация морального вреда и штраф, в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя. Штраф присуждается всегда, если установлен факт нарушения прав потребителей, когда хозяйствующий субъект довел дело до суда и не решил вопросы в досудебном порядке.

– На какие-то совсем новые товары сегодня жалуются люди?

– В стране заработало цифровое телевидение. И зачастую граждане покупают приставку, которая не подходит к их телевизору. Вернуть ее назад непросто – ведь сама приставка – это технически сложный товар, который не подлежит возврату или обмену на другой товар, если в нем нет недостатка в товаре, он находится в рабочем состоянии. Радует, что большинство продавцов сегодня с пониманием относится к этому вопросу и идет навстречу покупателям.

– Кроме консультаций, работы с обращениями ваше подразделение как-то еще помогает новосибирцам разъяснять их права?

– Конечно. Мы проводим «прямые линии» для горожан, семинары, лекции на базе районных администраций, ресурсных центров. Безусловно, просвещение жителей Новосибирска по вопросам защиты своих прав на потребительском рынке также является одной из основных задач нашего отдела.

Телефоны отдела по защите прав потребителей департамента по социальной политике мэрии Новосибирска: 227-42-35, 227-42-36.

Беседовал Вячеслав Ведерников