

► В Госдуму внесен законопроект о поправках в КоАП, допускающих использование в судах систем видео-конференц-связи при рассмотрении дел об административных правонарушениях.

Валентина КАМАНИНА

Не проходит и дня, чтобы мы что-нибудь не купили или чем-нибудь не воспользовались. Все мы потребители в хорошем смысле слова и имеем право на качественные, доступные, безопасные товары и услуги.

КАРМАННЫЙ КОДЕКС С СОВЕТАМИ

Из наших маленьких претензий к супермаркетам, парикмахерским, управляющим компаниям и значительных, когда речь идет о здоровье человека или строительстве дома, складывается такая разношерстная и важная система защиты прав граждан. В прошлом году ее проблемам было посвящено заседание Президиума Госсовета, на котором президент России Владимир Путин подчеркнул:

- Важно, чтобы люди не просто знали, на что могут рассчитывать, но и четко понимали, какие механизмы государственного воздействия на аферистов могут применяться в случае необходимости.

Итогом Госсовета спустя несколько месяцев стала Стратегия государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года. Глава Правительства РФ Дмитрий Медведев отметил, что первоочередное внимание в стратегии должно быть уделено таким важным для здоровья людей сферам, как продукты питания, медицинские услуги, фармацевтические товары, энергоснабжение, коммунальные и туристические услуги.

Такой же документ создан на региональном уровне. Разработан Кодекс в сфере защиты прав потребителей. Это своего рода, как рассказал начальник государственного правового управления администрации губернатора Ульяновской области Алексей Преображенский, карманная книга с полезными советами в разных сферах и образцами заявлений в инстанции. Кодекс будет распространяться бесплатно среди ульяновцев.

- Сейчас бесплатная юридическая помощь затачивается на защите прав потребителей, эта тема в приоритете. Число желающих попасть на консультацию к юристам растет с каждым годом. Так, за 2017 год более 20 тысяч человек получили бесплатную юридическую помощь, это в разы больше, чем несколько лет назад. Кроме того, за помощью можно обратиться в Госюрбюро, сейчас они действуют в каждом районе области, - продолжает Алексей Преображенский.

Что еще сделано в регионе? Создан межведомственный совет



Потребитель всегда прав

ОБРАТИТЬСЯ ЗА ЗАЩИТОЙ ПРАВ МОЖНО:

- позвонив на единую линию бесплатной юридической помощи - 8-800-100-13-84;
- оставив вопрос на сайте Бесплатнаяюрпомощь.рф;
- придя в пункт помощи по защите прав потребителей в МФЦ (Ульяновск, ул. Минаева, 6) с 14.00 до 17.00 по понедельникам и средам и с 9.00 до 12.00 по вторникам и четвергам;
- в Центре по защите прав потребителей (Ульяновск, ул. Бебеля, 36-6, тел.: (8422) 49-63-13; 97-55-22, ulpravo.wordpress.com);
- сообщив о проблеме на горячую линию контакт-центра при главе города Ульяновска (8422) 73-79-11.

при губернаторе по защите прав потребителей.

- В совет входят много организаций, которые отстаивают защиту прав потребителей: Роспотребнадзор, органы власти, различные общественные организации, а единства между ними нет, - говорит начальник государственного правового управления администрации губернатора. - Совет будет собираться раз в квартал, первое заседание планируется в июне.

И, главное для обывателей, введена новая должность - уполномоченный по защите прав потребителей на общественных началах. Им стал юрист Константин Толкачев.

ТРИ НАРОДНЫЕ БЕДЫ

Уже третий месяц в пилотном режиме в МФЦ в Ленинском районе (улица Минаева, 6) граждан принимает специализированный пункт помощи по защите прав потребителей. Пока ограниченное количество часов, но в планах на будущее, как сказал омбудсмен, открыть подобные центры во всех МФЦ, в том числе районных. Потому что спрос на такую помощь очень большой, а вопросы у ульяновцев самые что ни на есть болезненные.

В лидерах по обращениям все, что касается качества и доступности оказания помощи в медучреждениях, государственных и частных.

и прокуратуры, - поясняет Константин Толкачев.

В пункт помощи по защите прав потребителей недавно пришла беременная женщина с серьезной инсулинозависимостью. Ей требовалась специальная дорогостоящая инсулиновая помпа, которая вшивается в тело. Юристы добились, чтобы устройство предоставили бесплатно и вовремя. Дело в том, что ставить на поздних сроках беременности его нельзя, иначе придется выбирать между жизнью младенца и матерью.

- Сейчас решается вопрос об оплате расходных материалов для помпы, на них уходит 10 - 12 тысяч в месяц. Добьемся! - уверен уполномоченный.

Далее в списке волнующих вопросов - ЖКХ в самых разных про-

явлениях. Проблема часто кроется, как говорит Константин Толкачев, в установлении зоны ответственности, например, за пролив кровли. По-прежнему ульяновцев беспокоит плата за общедомовое потребление - ОДН, как эту графу по старинке называют. Жильцы обнаруживают в квитанциях неожиданно большие суммы за воду, теплоснабжение, электричество общедомовых участков.

- И в целом на неокказание услуг жалуются граждане: в подъезде грязь, у крыльца разруха, снег не убран. Такие вещи часто получается решить с помощью обращения в уже существующие организации, например, контакт-центр при главе города. В принципе, они быстро отрабатывают все вопросы. Эффективно приложение «Профессиональный гражданин», сам им пользовался.

Закрывают список народных бед финансово-кредитные вопросы, самые разные. Свежий пример из практики Константина Толкачева. Женщина накопила 600 тысяч рублей и открыла вклад в банке, который, как потом выяснилось, оказался договором страхования жизни. Клиентку обманули, сказав, что он более выгоден. Хотя на нем женщина не заработает ничего, может только потерять. Если она сейчас расторгнет договор, ей вернут всего 400 тысяч, остается дожидаться, пока срок страхования истечет (4 - 5 лет) и она получит свой «вклад».

- Еще одна проблема - замыкание получения одного продукта за счет необходимости получения другого. В банках часто при получении кредита клиентов просят застраховать еще и жизнь, что незаконно. Но даже в случае навязывания страховки можно успеть от него отказаться - воспользоваться «периодом охлаждения», сроком, в течение которого реально расторгнуть договор. Поэтому будьте внимательны, если банк намеренно тянет время.

СОВЕТЫ ОТ УПОЛНОМОЧЕННОГО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:

1 При получении медуслуг консультируйтесь по возможности у нескольких врачей и обращайтесь к профессионалам в сфере правовых вопросов, чтобы понять, что полагается вам бесплатно, а за что все-таки нужно заплатить.

2 Решая проблемные вопросы, касающиеся коммунальных услуг, переводите все разговоры в письменную форму. Здесь тоже помогут консультанты по правовым вопросам.

3 Самые сложные продукты - финансово-кредитные, не несите свои деньги в сомнительные организации просто так в надежде на то, что вам гарантировали выгоду. Опять же, обращайтесь к специалистам, в развитых европейских странах, например, у каждой семьи есть свой финансовый консультант.

ЗАКОННЫЙ ВОПРОС



Начальник государственного правового управления администрации губернатора Ульяновской области Алексей Преображенский:

- Сейчас в Госдуме активно обсуждается законопроект, по которому у граждан появится возможность подавать заявления, связанные с защитой прав потребителей, в МФЦ. Документ внесла депутат Ирина Яровая. На данный момент эта норма носит необязательный характер, в нашем регионе, например, оказывается консультационная помощь, сама подача заявления не является госуслугой.

Уполномоченный по защите прав потребителей Константин Толкачев:

- Закон о защите прав потребителей был принят в 1992 году на высоком уровне, его потенциал в полной мере не использован в настоящее время. Все основные положения и права, которые там закреплены, например, право на информацию, безопасность, они так и остаются ядром правового статуса человека, выступающего как потребитель товара и услуг. Но рыночные отношения развились настолько, что появилось множество отдельных законов, регулирующих фактически те же самые сферы. Закон о защите прав потребителей должен быть усовершенствован, и одно из направлений, которое сейчас обсуждают, - это создание отдельного Кодекса по защите прав потребителей.

