

ОБЩЕСТВО

АЛЬТЕРНАТИВЫ НЕТ

В СЕНТЯБРЕ в Иркутской области будут избраны новые мэры и главы ряда муниципалитетов, а также целая плеяда депутатов местных дум. Система власти на местах в нынешнем ее виде складывалась около 11 лет - известный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» был принят в 2003 году. Однако споры о правильности российской системы местного самоуправления (МСУ) и ее эффективности не утихают до сих пор. Согласно опросу ВЦИОМ, в 2009 году доверие МСУ выражали 30% граждане, не доверяли - 46%, затрундилась с выбором ответа 23% граждан. В 2013 году Избирательная комиссия Яранской области заказала опрос общественного мнения, и по его итогам стало известно, что понятие «местное самоуправление» известно только 23% яранских избирателей, еще 3% что-то о нем знает. При этом каждый пятый респондент слышит о местном самоуправлении впервые (22%). «Чем же полезно местное самоуправление?» - мы спросили экспертов.

Михаил Рожанский, научный директор Центра независимых социальных исследований и образования

— Реальное местное самоуправление для России - вопрос принципиальный. Наша страна - это огромное пространство, которое невозможно контролировать из центра. Через местное самоуправление можно организовать социальные инициативы, если оно самостоятельно, а не является приложением и ветвью власти. Инициативная власть не обретет самостоятельность, мы обречены на системный кризис. Как его избежать?

Во-первых, выборы необходимо построить так, чтобы не было клановой системы, чтобы во власть проходила не одна группа, а представители разных инициативных групп. По моему мнению, формирование местных дум должно проходить только по мажоритарной системе, партийная составляющая там совершенно лишняя.

Во-вторых, нужно укрепить горизонтальные связи между администрациями населенных пунктов, чтобы муниципалитеты взаимодействовали друг с другом без замыкания на центр. Есть, конечно, общественная организация - Ассоциация малых и средних городов России, но хотелось бы, чтобы она не была надстройкой над МСУ. Также важно, чтобы развивалась система поселковых судов - это живой управленческий механизм.

В-третьих, требуется изменить налоговую систему, увеличить количество местной собственности, чтобы у людей. Сейчас основные ресурсы в муниципалитетах тратятся на содержание аппарата, а не на решение насущных проблем. По сути, сейчас МСУ принесено в жертву вертикали власти, но эту систему необходимо менять в ближайшем времени.

Кристина Молотова, руководитель пресс-службы предприятия:

— В Иркутске как-то не чувствуется реальной пользы от МСУ, а на селе хороший глава сразу оказывается. Там все всех знают, и если есть результат, все это видят. В городе как-то не заметно присутствия местного самоуправления: дороги плохие, и вообще есть на что пожаловаться... Депутатский корпус, на мой взгляд, не работает ни на каком уровне самоуправления - я на первом, ни на втором. По сути, реформа МСУ преследовала хорошие цели. Но мы живем по формуле: шаг вперед - два назад. То отведен полномочия на местный уровень, то забрали назад, кроме того, как правило, полномочия не подкреплены деньгами. И как тогда требовать их исполнения? А еще я категорически не приемлю идею назначения мэра. Процесс совершенствования власти должен идти через процесс выборов, а назначение - это путь к застою.

Сергей Бредихин, редактор информационного агентства «Байкал 24»:

— Не придумать еще системы управления лучше, чем отдать все рычаги в руки самих жителей. Этот принцип ограничен для любой страны. И руководить такой системой может только местный, чужаку это недоступно, пока человек не станет своим, он не сможет руководить местным сообществом. Но чтобы эффективно управлять, нужны ресурсы и инструменты. А мы имеем классическую ситуацию, описанную Незабываемым Виктором Степановичем Черномырдиным: «Хотели как лучше, получили как всегда». Государство избрало способ решать бюджетные проблемы, столкнув на местный уровень социальные обязательства, жилищный фонд. И это после 70 лет коммунистической разрухи! А денег на выполнение этих обязательств не выделяли.

Сейчас мы видим, что очень часто мэры уходят со своих постов, не добрав срок, из-за невозможности решить проблемы территории. А местные депутаты становятся героями не только скандальных новостей, но и пресс-релизов Следственного комитета России. Это говорит о качестве человеческого материала.

Местному самоуправлению альтернативы нет, но сейчас у нас есть очень печальная обстановка. Как это исправить? Необходимо больше полномочий передать на места и наделить депутатский контроль за работой мэра. Назрела реформа судебной системы. Сейчас суды на местах часто связаны с местной властью, а независимость суда - это тоже фактор, который заставляет власть работать в рамках закона.

Необходимо передать больше финансовых ресурсов на местный уровень. Сейчас нистоящий начальник всегда находится в положении просящего перед вышестоящим. Мэра выбирали люди, а он зависит от их мнения меньше, чем от начальника. Эту ситуацию нужно в корне изменить. Тогда и территории начнут развиваться, и жизнь изменится к лучшему.

Светлана Спрыгина, специалист в области местного самоуправления:

— Полза местного самоуправления в том, что оно позволяет людям почувствовать себя хозяевами территории. Они самостоятельно могут принимать решения. Хотя, конечно, много зависит от полномочий, переданных на местный уровень.

Система местной власти не так давно возродилась, всего около 11 лет назад заработал 131-й закон. Сейчас принято жаловаться на отсутствие денег. Но в условиях постоянной ограниченности финансовых ресурсов люди по-разному себя проявляют. Многие начинают достойно «изворачиваться». Например, я не могу нарадоваться, глядя на клубы моих соседей. Денег на благоустройство двора не выделяют, а бабуси при этом соревнуются, кто лучше высадит цветы.

Мы с советских времен привыкли, что за нас всё решают. А сейчас россияне насильно толкают к самостоятельности разные законы, например Жилищный кодекс. Должно быть чувство сопричастности происходящему, чтобы люди видели жизнь не только за стенами своего дома, квартиры. Особенно это актуально в районах и в поселениях. А в городах необходимо развивать товарищества собственников жилья. Чем выше самостоятельность, тем эффективнее местное самоуправление.

За язык тамбула Вероника Сафронова

Защита - дело профессионалов



Начало на стр. 1

— Закон меняется, реагируя на некие конкретные новшества?

— Да, мы проходим разные рыночные эпохи, специфика жалоб меняется. С 1992 по 2000 год основная масса обращений касалась одежды и обуви. А сейчас недовольство качеством обуви составляет всего около 8%. С начала 2000-х годов благодаря потребительскому кредитованию в широкий доступ появились сложные бытовые техники: сотовые телефоны, коммуникаторы и электронные книги. Потребители стали жаловаться на их качество. Затем уже стала расти доля обращений на некачественные работы и услуги, жалоб об участии в долевого строительства. Расцвет этого сегмента недовольных пришелся на период перед кризисом 2008 года, именно тогда застройщики в основном нарушали сроки сдачи квартир. Когда вступил в силу закон об участии в долевом строительстве, возникла Служба государственного жилищного контроля и строительного надзора Иркутской области, должники получили механизм правовой защиты.

Неоднозначно развивалась ситуация с правами застрахованных лиц. Первые годы действия нашего закона услуги компаний-страховщиков подпадали под его действие, примерно с 2000 года они перестали быть в нашей юрисдикции. Компаниям было невыгодно выплачивать деньги даже в случае наступления страхового события, а это доказать свою правоту, у граждан не было инструментов. Переломным стал июнь 2012 года, когда Верховный Суд РФ обобщил судебную практику по стране и принял постановление о том, что сфера услуг индивидуального страхования подпадает под действие закона «О защите прав потребителей».

Новым этапом в нашей работе стало принятие закона «О потребительском кредите», в нем было закреплено право потребителя на досрочное погашение кредита, признано неправомерным взымание за это штрафов и был отрегулирован еще ряд других положительных моментов. Законодательство развивается, отвечая на запросы общества.

То есть права потребителей постоянно расширяются?

— Не во всем. Поиск баланса интересов идет постоянно. Например, в 2011 году я был утверждён начальником технического отдела в отношении которых права потребителей ограничены по срокам реализации. В ранней редакции любой мелкий технический недостаток таких дорогих вещей, как автомобиль, комплект мебели, формально давал право потребителю требовать возврата уплаченных за товар денег. Не было разумного соотношения между характером недостатка и предъявляемыми потребителями требованиями. Потребитель в перечне был, хотя в него включили товары, которые с моей точки зрения, не являются такими уж технически сложными. Например, сотовые телефоны с сенсорным экраном, другую цифровую технику. Теперь потребитель вправе требовать замены технически сложного товара или возврата денег только в первые 15 дней с момента покупки, а после возможно только безвозмездное устранение недостатка.

— Права компаний отстаивают целые группы влияния по отраслям, а существуют ли потребителю лобби? И кто может выступить с законодательной инициативой - общественные организации или Респотребнадзор?

— Теоретически законодательные инициативы могут вносить многие, но по большому счету все в руках Госу-

да. Мало того, чтобы кто-то выдвинул инициативу, важно, чтобы она была подддержана. У нас действуют общественные организации, они очень стараются изменить ситуацию, но, по сравнению со странами Европы и США, наши общественные объединения потребителей не имеют такого веса и влияния. Они, конечно, выполняют свою задачу: ведут судебную защиту прав потребителей, но хотелось, чтобы их голоса законодатели слышали чаще.

— Где, на ваш взгляд, еще сохраняются проблемы в законодательстве и как ваша структура может помочь в его совершенствовании?

— С нашей точки зрения, недостаточно отрегулирована сфера оказания туристических услуг. Еще в 2004 году закон был внесен на первое чтение в Госдуму, но его сразу сняли. Отменили лицензирование агентов недвижимости, надеясь, что выдет закон, а он не вышел.

Экономика постоянно развивается, меняются отношения. В наши обязанности входит мониторинг структуры обращений потребителей, отслеживание их количества, характера. Но в первую очередь на нас лежит задача информирования, просвещения потребителей. На сайте администрации Иркутска есть наша страничка. Последняя новость - информация для авиапассажиров. Это, кстати, еще одна проблемная отрасль. Законодательство пока недостаточно защищает потребителя в сфере воздушных перевозок. Штраф для компаний в случае задержки рейса, авиакомпании «забывают» исполнять. Это касается бесплатного питания, возможности позвонить и так далее.

— Расскажите о своей компании, из чего состоит ваша работа?

— В штате нашего отдела всего четыре человека, это юристы с большим опытом, как профессиональным, так и жизненным. Мы консультируем граждан, оказываем квалифицированную юридическую помощь на безвозмездной основе. Первый шаг к защите своих прав грамотное составление претензии. Если есть необходимость, помогаем составить потребителю исковое заявление в суд, а это уже полагаю к победе в судебной тяжбе.

Мы постоянно отслеживаем все изменения законодательства в сфере защиты прав потребителей, изучаем обзоры судебной практики, посещаем потребительские форумы. Это огромная повседневная работа. Самообразование - решающий элемент нашей профессии.

Также отдел практикует такую эффективную форму содействия потребителю-истцом, как дела заключения в суде по делу в интересах потребителя. Суд обязан принимать наше экспертное заключение и учитывать при вынесении решения. Это не является доказательством, но судья должен обязательно в решении отразить свое мнение: соглашается ли он с этим заключением или нет и почему.

Хотелось бы подчеркнуть, что россиянам очень не хватает правового просвещения. Это важное знание, которое отсутствует в общем образовании. С моей точки зрения, начиная с 9 класса необходимо давать основы потребительского права, дети в старших классах уже много чего покупают, им необходимы эти познания.

— А где граждане могут получить актуальную информацию по защите прав потребителей? На телевизионные есть ряд специальных программ...

— Пойти лучше за что-то конкретно я не могу. Журналисты часто негласно излагают информацию, но программы в целом полезны, в основном когда рассказывают о качестве продуктов питания. Нужно действовать грамотно, ведь на вооружении производителей и продавцов - реклама, мерчандайзинг, маркетинг.

Но по большому счету самому потребителю сложно разобраться во всем, что касается правовых норм. Мы постоянно призываем к элементарной грамотности - сохранять чеки, читать договоры и инструкции. Но всё же реальность такова, что надежнее всего обращаться к профессионалам. Получить консультацию - это половина дела. Самостоятельно изучить закон невозможно, нужно не только юридическое образование, но и специализация. К нам часто приходят юристы за консультацией по конкретным вопросам. У нас не прецедентное право, то есть суды могут выносить противоположные решения по сходным ситуациям. Можно быть сто раз правым, но в суде провалить дело только из-за того, что человек не знает процессуальных особенностей. Это, кстати, еще одна проблемная отрасль. Многие теряются в суде, становятся косноязычными, кому-то праведный гнев и обиды мешают сохранять спокойствие.

— Можно ли сказать, что за время действия закона позиция фирм по отношению к потребителю изменилась? Стали ли они больше уважать закон?

— Ситуация неоднозначная. Кто-то явным образом нарушает закон, есть те, с кем можно урегулировать спор в досудебном порядке. Свежий пример - мы вступили в диалог по поводу нарушения исполнения условий договора с одной страховой компанией. Ее представители подключили юристов из главного офиса в Хабаровске и всё урегулировали, удовлетворили требования потребителя. Есть и обратная ситуация, когда нас не слышат и отказываются соблюдать закон, среди нарушителей и телефонные компании, и банки.

— А на вас пытались давить, запугивали?

— Таких примеров не было, все-таки мы являемся структурным подразделением органа местного самоуправления. Столкновение правовых позиций - это было, оппоненты откровенно толкавали закон в свою пользу. Нам приходилось на примере пяти-шести судебных решений доказывать свою правоту, это действовало.

— У некоторых специалистов, которые работают с людьми, происходит профессиональное выгорание - проявляется равнодушие, грубость. Однако в этом смысле у вашего отдела хорошая репутация. Как удается сохранить человеческий настрой?

— Если сказать, что какой-то чиновник защищает интересы людей, не все воспримут эту фразу без иронии. Так, к

сожалению, сложилась ситуация в обществе. Но нам это не мешает работать на совесть. Личный пример всегда имеет значение. Я как руководитель поддерживаю здоровый эмоциональный настрой сотрудников, стараюсь, чтобы добро отношение было приоритетом. Потребителю всегда можно ответить: «Это не наш вопрос! А можно сказать: «Вопрос не наш, но идите туда-то, и вам помогу!». Например, у нас есть отраслевые организации по защите прав должников, автозащиты и тому подобное.

Мы открыты для обращений, практикуем дистанционное консультирование по Интернету, по телефону. В какой-то мере приходится быть психологами. К нам приходят люди, чтобы рассказать о проблемах, которые не имеют прямого отношения к нашей сфере. Защита слабой стороны - это богоугодное дело. Богатые люди могут нанять хорошего адвоката, а к нам идут люди, которые не имеют возможности защищать себя.

— Вам запомнились интересные случаи из практики?

— Конечно. Сейчас, например, много обращений по договорам купли-продажи кухонных гарнитуров, мебели. Из необычных припоминается случай: женщина поехала в Аршан, автобус по дороге загорелся, был поврежден багаж. Загоревшие пассажиры не пострадали, а за утраченное имущество полагается колоссальная компенсация за килограмм груза. Женщину это категорически не устроило. Мы подготовили исковое заявление, гражданка доказала с помощью свидетелей и экспертизы, что у нее в сумке были хорошие вещи: спортивный костюм, платье вечернее. Были и другие убытки и компенсировали моральный вред.

Другой случай был связан с договором страхования. Потребитель в 2002 году заключил с московской фирмой договор на оплату всех услуг по загорению. Через 10 лет человека не стало и его семья была выплачена страховая премия в размере страхового взноса. К сожалению, потребители эти понятия не различают. Супруге застрахованного выдали 5500 рублей, которые он использовал на лечение. Женщину это категорически не устроило. Мы подготовили исковое заявление, гражданка доказала с помощью свидетелей и экспертизы, что у нее в сумке были хорошие вещи: спортивный костюм, платье вечернее. Были и другие убытки и компенсировали моральный вред.

Выигранных дел много, хотя, к сожалению, больше запоминаются проигрыши. Абсурдный результат был по исковому делу о возмещении ущерба. Авиакомпания задержала vuelo, самолет отклонился технически неисправен. Человек опоздал на стыковочный рейс из Москвы в Норвегию, крупно потратился и обратился к нам за помощью. А Воздушный кодекс предусматривает освобождение авиакомпании-перевозчика от ответственности, если имели место обстоятельства, угрожающие безопасности воздушного судна». И юристы толковали это в свою пользу. Получилось, что человек не получил возмещения, а авиакомпания получила судья, за которую отвечает авиакомпания, послужила основанием для освобождения ее ответственности.

— Вы близко к сердцу принимаете рабочие моменты?

— Рыбалка со временем так и не научилась отключать эмоции. Я бываю очень доволен, когда мы человека защитили. Это подпитывает изнутри и похоже на творческую научную работу, которой я занимаюсь редко. В прошлом я геолог-разведчик, специалист по глубокому бурению. Много писал научных статей, у меня было много диссертаций. Но в какой-то момент в стране шло, что на разведывательных ресурсах на 100 лет вперед и специалисты не нужны. Пришлось менять профессию, окончить юридический факультет. Я постоянно учусь и студентам стимулирую - нельзя базироваться на старом багаже знаний.

— Что вас в жизни увлекает кроме работы?

— Рыбалка на северных реках. Я люблю с детства, сейчас езжу по территориям, где был в геологических партиях. У нас сформировалась крепкая команда, в нее попали в основном родные люди: сын, свояк, племянники и наши друзья. Мы ежегодно рыбачим на Лене и ее притоках, на Ирките и в Топалари. Добываем ленка, тайменя, щуку, для нас рыбалка - это прежде всего эмоции, а не добыча. Бывает, мы даже отпускаем пойманную рыбу. Второе мое хобби - дача, супруга и меня очень любит садовод. С детства увлекаюсь чтением: люблю детективы, книги о путешествиях, про рыбалку и охоту. Появился соблазн самому написать о своих рыбачьих приключениях, но это пока мечта, может, выйду на пенсию и к ней подступлюсь. Также хотелось бы что-то написать по профессии, уверен, мой опыт пригодится коллегам.

Беседовала Екатерина Григорова Фото А. Федорова

СПРАВКА «ПРАВО ВЫБОРА»

ОТДЕЛОМ защиты прав потребителей департамента предпринимательства и развития потребительского рынка комитета по экономике администрации Иркутска в 1 полугодии 2014 года рассмотрено 1675 обращений потребителей.

Ситуация в суд 19 исковых заявлений. Суммарный материальный и моральный вред, возмещенный по искам, - 1,39 млн рублей.

В 2013 году рассмотрено 4192 обращения, принято 116 письменных заявлений, подготовлено 43 исковых заявления в суд.