## ОРЕЛ: ВЧЕРА, СЕГОДНЯ, ЗАВТРА

### В ОРЛЕ

#### КОМАНДНО-ШТАБНЫЕ УЧЕНИЯ

В Орле прошли ежегодные командно-штабные учения по переводу системы гражданской обороны города с режима мирного времени на военный. В них приняли участие руководители управлений администрации Орла и руководители муниципальных предприятий и организаций города.

В ходе учения отрабатывалась схема передачи информации от мэра Орла нижестоящим службам. "Конечно, мы работаем на предупреждения чрезвычайных ситуаций, но не должны забывать о своих действиях в условиях случившегося ЧП, для этого необходимо иметь алгоритм действий и отработанную систему управления", — отметил начальник управления гражданской защиты Орла М.В. Вдовин.

#### КАНИКУЛЫ!

Масса увлекательных мероприятий ждёт школьников Орла в дни осенних каникул. Об этом сообщила пресс-служба городской администрации. Ребята посетят музеи, театры, кинотеатры и залы областного выставочного центра. А клуб юного техника "Эврика" организует экскурсии в локомотивное депо и в Сабуровскую крепость.

Ждут детей также в выставочном центре "Ракурс", городском центре технического творчества, на станции юннатов, в живом уголке Детского парка. Во всех школах запланировано проведение конкурсов, викторин, тематических вечеров, интеллектуально-развлекательных игр и утренников.

Захватывающие состязания для юных спортсменов пройдут в спортзалах города. Кроме того, орловские школьники выступят на Всероссийских соревнованиях легкоатлетов и на турнире по баскетболу в Ростове-на-Дону.

### ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ РАЙОН

#### ЯРМАРКА ВАКАНСИЙ

11 ноября с 10.00 до 12.00 центр занятости населения района (площадь Поликарпова, 32) совместно с ООО "Завод железобетонных изделий" будет проводить ярмарку вакансий рабочих мест для арматурщиков, водителей самосвалов и цементовозов, машинистов, помощников машинистов, монтёров пути, слесарей контрольно-измерительных приборов и автоматики, слесарей-ремонтников, слесарей-грузчиков, формовщиков железобетонных изделий и конструкций, фрезеровщиков, электриков и газоэлектросварщиков.

### ЗАВОДСКОЙ РАЙОН

#### ОТРАВИЛИСЬ УГАРНЫМ ГАЗОМ

7 ноября около 11.00 в частном доме, расположенном по улице Маяковского, сотрудниками милиции обнаружены трупы двух пенсионерок (1919 и 1936 годов рождения) без видимых следов насильственной смерти. Установлено, что смерть наступила в результате отравления угарным газом. Сейчас проводится судмедэкспертиза. Об этом сообщила пресс-служба УВД.

#### "ОСЕННИЕ СТАРТЫ"

Так назывался спортивный праздник, проходивший недавно на базе муниципального центра дополнительного образования детей (МЦДОД) "Смена". Участниками состязаний стали представители трёх спортивных клубов района: названного центра "Смена", детско-юношеского клуба физической подготовки (ДЮКФП) "Орлёнок" и ДЮКФП "Ритм". Юноши и девушки определяли сильнейшего в спортивной эстафете, перетягивании каната и викторине на знание спортивной истории.

Победила команда хозяев соревнований. Вторыми были ребята из клуба "Орлёнок", третьими — воспитанники ДЮКФП "Ритм". Последняя команда была удостоена приза зрительских симпатий и получила специальный приз от главы администрации района М.С. Позднякова.

### СЕВЕРНЫЙ РАЙОН

#### ПРОГРАММА ПЕРЕВЫПОЛНЕНА

Как сообщил начальник жилищно-коммунального отдела администрации района И.Е. Выборнов, работники совхоза "Коммунальник" в 2005 году перевыполнили программу зелёного строительства на территории района: здесь высажено 1910 деревьев (планировалось 1760) и 4200 кустарников (по плану — 3930), спилено 200 аварийных деревьев.

#### КЛУБ БОЕВЫХ ИСКУССТВ

Во дворце культуры "ОСПАЗ" на днях открылся новый спортивный клуб "Сила и красота". С инициативой его создания выступили представители межрегиональной общественной организации "Гром". Посетителей клуба ждут занятия такими видами боевого искусства, как кендо (метание мечей), капуэро (латино-американское боевое искусство), а также оздоровительная аэробика для детей и шейпинг для женщин. Сейчас здесь занимаются уже более 80 человек.

### СОВЕТСКИЙ РАЙОН

#### КНИГИ ДЛЯ АВТОЛЮБИТЕЛЕЙ

В производственно-техническом отделе Орловской областной библиотеки имени И.А. Бунина открылась выставка "Автотранспорт — важнейшее звено транспорта России". По этой тематике представлен большой выбор книг, справочников и периодических изданий об устройстве, ремонте и техническом обслуживании грузовых и легковых автомобилей. Все желающие могут посетить выставку в будние дни с 10.00 до 20.00 (кроме пятницы). В субботу и воскресенье с 10.00 до 18.00.

***Информагентство "Орловской правды".***

ТОРГОВЛЯ

# Притяжение новых форм

**Лет двадцать назад универсамы были доступны только городскому жителю. Сегодняшние супермаркеты — самая удобная для покупателя форма торговли со свободной выкладкой товаров. А борьба торговых сетей за привлечение покупателей делает современный супермаркет все более привычным для жителей российской глубинки.**

В Орловской области магазины самообслуживания несколько лет назад стали открывать сразу несколько частных фирм. Покупатели быстро привыкли к свободе выбора и удобству обслуживания у кассовых терминалов. Появилась даже мода специально ездить за покупками в раскрученные рекламой супермаркеты.

На следующем этапе наиболее сильные торговые сети стали разветвляться, открывая десятки мини-маркетов. Их яркие, хорошо узнаваемые вывески появились и в районных центрах области.

Самая крупная сельская торговая сеть — потребительская кооперация — немедленно ощутила эту жесткую конкуренцию. Одно дело, когда вчерашний механизатор, пытающийся освоить азы торговли, открывает в деревне простой киоск. И совсем другое — если покупателей райцентра перетягивает к себе современный магазин, работающий с открытой выкладкой товаров. Его неоспоримые преимущества — большой ассортимент, современное оборудование, налаженные оптовые поставки, позволяющие держать привлекательные цены.

Холодный душ конкуренции ощутимо взбодрил руководителей кооперативных организаций. При поддержке областного потребительского общества "Союз Орловщины" весной 2004 года в Болховском потребительском обществе заработал первый мини-маркет с открытой выкладкой товаров. Председатель райпо Ю.В. Гребенников рассказывает:

— В 2003 году в нашем типовом магазине сельхозпродуктов, построенном давно, значительно упал товарооборот. Поблизости уже работали два новых частника, а главное — совсем рядом готовился к открытию современный магазин самообслуживания известной торговой сети. Было ясно, что нужно проводить ремонт, обновлять оборудование. Когда подсчитали, то убедились, что эти традиционные меры обойдутся всего на 30% дешевле, чем перевод нашего предприятия на принципиально новый формат работы. Учитывая будущее соседство с супермаркетом, надо было пробовать новое дело.

Площадь магазина — 160 кв. м

— решили использовать полностью. Сломали перегородку, прежде разделявшую торговый зал на два помещения. Расставили новое холодильное оборудование. На преобразование прежнего магазина райпо в современное предприятие с брэндовой вывеской "КооператорЪ" ушло всего два месяца. Затраты составили 1,3 млн. рублей.

Юрий Васильевич вспоминает, что самой сложной оказалась кадровая проблема. Но постепенно молодой коллектив освоился и с компьютерными программами, и с непривычно выросшей товарной массой. Что греха таить, поначалу случались недостачи — по 30 тыс. рублей за месяц. В магазине самообслуживания не обходилось без краж. Но эти трудности удалось преодолеть: отладили ревизионную работу, установили охранно-пожарную сигнализацию.

Теперь уже ясно, что Болховскому потребительскому обществу удалось не просто сохранить предприятие в соседстве с мощными конкурентами, а реально развиваться. Товарооборот мини-маркета уверенно держится на уровне в 2,7 раза выше, чем до перехода на работу в новом формате. В магазине работают 8 человек — это сложившийся коллектив, средняя зарплата около 4 тыс. рублей.

Первый мини-маркет орловской кооперации имеет возможность осваивать новые направления деятельности. В нем выделен уголок для торговли ювелирными изделиями. Открыт отдел сложнобытовой техники.

В нынешнем году удачный опыт болховских кооператоров получил распространение в других районных потребительских обществах области. И, что характерно для всей кооперации, обновляемые предприятия райпо объединяют вокруг торговли целый комплекс дополнительных услуг. В поселке Знаменка под одной крышей собраны швейный цех, салон красоты, массажный салон, зал компьютерных игр. Рядом с кооперативным домом быта работает отдел промышленных товаров, обустроена площадка для продажи строительных материалов. А летом 2005 года логичным дополнением этого единого комплекса стало открытие продовольственного супермаркета, оснащенного по самым современным требованиям.

Председатель орловского райпо "Единство" Виктор Умеренков говорит, что уже первые месяцы работы дали увеличение товарооборота более чем в два раза. По расчетам специалистов райпо, затраты на супермаркет окупятся за 2 — 2,5 года.

Торговля в Орловской области стремительно развивается. Ясно, что новые современные магазины, привлекающие покупателя возможностью самостоятельно выбирать товар, будут открываться в других городах и поселках.

Организации потребительской кооперации уже вышли из положения догоняющих частную торговлю. Пройден психологический барьер — подготовки "деревенских" кадров. Молоденькая Юля Шамонова (на снимке) — продавец-кассир супермаркета Покровского райпо — ничуть не боится работать с компьютерными кассовыми терминалами и непривычно большим ассортиментом товаров. И председатели потребительских обществ на примере своих коллег убедились в эффективности больших вложений в обновление торговых предприятий. Тот же покровский магазин, имевший до переоборудования в супермаркет дневной товарооборот 5 тыс. рублей, теперь набирает до 20 тысяч. Стремление удовлетворить покупательский спрос превращает старые сельмаги в привлекательные супермаркеты и мини-маркеты.

***Евгений ЛОКТИОНОВ.***
***Фото автора.***

ПОТРЕБИТЕЛЬ И ЗАКОН

# Радость и риск долгожданной покупки

**Дама, волнуясь, рассказывала, как недавно в разгар рабочего дня ей позвонили на работу и сказали, что дома у нее — настоящий потоп. Внезапно сорвалась резьба на полотенцесушителе, и хлынувшая на пол горячая вода испортила пол, ковер, мебель, залила соседей внизу. По самым скромным подсчетам, ущерб нанесен не на один десяток тысяч рублей. Женщина намерена предъявить претензии к компании-застройщику, у которой она недавно купила квартиру в этом новом доме. Нина Григорьевна Миронова — начальник отдела по защите прав потребителей администрации Заводского района — внимательно слушала эту посетительницу, спрашивала, давала советы, как ей собрать доказательную базу для суда.**

**Когда посетительница ушла, и началось интервью с Мироновой, в ее кабинете то и дело раздавались телефонные звонки. Судя по ответам Нины Григорьевны, у одних были проблемы с качеством обуви, купленной в магазине низких цен, другие просили совета, как заменить в магазине сотовый телефон. Этот отдел по защите прав потребителей существует уже 13 лет. И судя по тому, что сюда постоянно приходят за помощью люди, часто звонят, он остается востребованным. Интересно, изменился ли за десяток с лишним лет характер жалоб потребителей? Чем сумели помочь Нина Григорьевна и ее коллеги по отделу жителям Заводского района в нынешнем году?**

## КРЕДИТНЫЙ БУМ И РЕЗУЛЬТАТЫ

— Если говорить о задачах, которые стояли перед нами в предыдущие 13 лет, то сейчас остались те же самые: рассмотрение жалоб, пропаганда законодательства, защита потребителей в суде и другие вопросы, — сказала Нина Григорьевна. — Что изменилось? Наверное, в первую очередь то, что потребители стали меньше обращаться к нам по мелочевым поводам. Теперь к нам не приходят с жалобами на некачественный кофе или чай, как это было раньше. Сейчас в основном люди обращаются тогда, когда серьезно нарушены их права или они понесли большие материальные затраты, как, например, эта женщина, квартира которой не по ее вине оказалась залита водой. Или когда речь идет о покупке дорогих, технически сложных товаров.

Вообще 2005 год характерен тем, что очень много жалоб было по технически сложным товарам. Например, по домашним кинотеатрам, телевизорам, холодильникам, а на первом месте (30%) — сотовые телефоны. Это очень востребованный, удобный товар. Объем продаж технически сложных товаров увеличивается. Соответственно растет количество жалоб — в основном на качество.

По сотовым телефонам хотелось бы сказать особо. Не советую покупать мобильники, бывшие в употреблении. Потому что велика вероятность, что в случае возникновения спорной ситуации с магазином мы не сможем защитить потребителя. Ведь мы не знаем, что внутри такого аппарата, кто туда вмешивался раньше, кто его использовал. Потребитель не сможет доказать, что нет его вины в плохом качестве работы телефона.

Нынешний год характерен тем, что многие крупные торгующие предприятия стали широко использовать продажу товаров с использованием потребительского кредитования. И в связи с покупкой товаров в кредит у нас тоже масса жалоб. Только сегодня звонил мужчина, спрашивал совета, как ему поступить: он оформил в кредит дорогостоящий товар, но передумал. Товар он не успел забрать. В течение суток, по его словам, предупредил работников банка, что не будет брать кредит. Но письменного заявления об отказе от кредита не сделал. И целую неделю ему потом пришлось бегать между магазином и банком. Начинаю с мужчиной говорить: в чем дело, почему вы решили отказаться от покупки? Он объяснил, что клюнул на рекламу магазина о нуле процентов за кредит, а на самом деле процентов оказалось не ноль, а больше двадцати. И главное, что магазин-то не привлечешь за недостоверную рекламу. Он, действительно, не берет проценты. А деньги под проценты покупателю дает банк. Вот такая ситуация.

Много жалоб связано с качеством товаров: 670 из 766 заявлений, поступивших в наш отдел за девять месяцев. Есть также жалобы по бытовому обслуживанию, жилищно-коммунальной сфере, по качеству связи, платной медицины и фармацевтическим услугам. Что хочется отметить по обуви? С первого места по количеству заявлений обувь перешла на третье. Это не значит, что качество туфель, сапог и т.д. стало лучше. Мне кажется, что сейчас меньше людей стали покупать обувь на рынках, а больше — в магазинах. И покупатели стали внимательней выбирать такие товары.

**— 766 заявлений — это больше или меньше, чем в прошлом году?**

— Это почти на 200 больше, чем поступило за аналогичный период прошлого года. 742 заявления рассмотрено в пользу потребителя. В настоящее время в суд подано 17 заявлений. Но, возможно, их будет больше. Как правило, когда квартал заканчивается, несколько десятков заявлений остаются в рассмотрении. Хочется отметить, что с каждым днем разбирать жалобы потребителей становится все сложней. Мы иногда даже идем на нарушение рассмотрения сроков рассмотрения заявления — с разрешения потребителей, конечно. Потому что надеемся все-таки вопросы рассмотреть в досудебном порядке. Несколько заявлений в этом году мы направили в Роспотребнадзор, поскольку в них шла речь об отравлении продуктами. И требовались серьезные ла-

бораторные исследования.

В этом году за 9 месяцев мы помогли возвратить потребителям почти 2 млн. рублей. Много это или мало? Я считаю, что много. По сравнению с прошлым годом почти наполовину больше.

**— Чем это можно объяснить? Неужели за год качество товаров стало хуже?**

— Не в этом дело. Я уже упоминала, что сейчас появилось много торговых организаций, которые стали продавать товары в кредит. И если человек раньше не мог позволить себе приобрести новый холодильник или дорогостоящую мебель, то теперь у него появилась такая возможность. И многие стали охотно брать дорогие товары в кредит. Этот ажиотаж начался, пожалуй, в конце прошлого года. Поэтому и общая сумма возвращенных денег заметно возросла. Я уже говорила, что теперь к нам в основном приходят за помощью люди, когда речь идет о крупных покупках.

## НЕ ОБМАНУТЬСЯ ПРИ ПОКУПКЕ КВАРТИРЫ

— Серьезные проблемы, например, возникают при строительстве квартир, при оформлении договоров, — продолжает Нина Григорьевна. — Раньше к нам в основном обращались с вопросами по договорам о долевом участии в строительстве жилья. И нам приходилось решать проблему: является ли человек, подписавший такой документ, потребителем или нет? Зачастую организации, заключившие подобные договоры с людьми, собиравшими по крохам на свои квартиры, пытались представить их инвесторами, дольщиками — по-разному. Дескать, он дольщик — такой же, как мы: он внес деньги, и мы ему построили жилье. То есть пытались увести гражданина от возможности предъявить претензии строителям как потребитель.

**— Объясните разницу. Почему человеку, отдавшему деньги какой-то фирме на строительство жилья, выгодно сохранить статус потребителя? В чем он выигрывает?**

— По закону "О защите прав потребителей" он намного выигрывает. Если он обращается в суд — хоть по качеству жилья, хоть по срокам строительства, — то он не платит пошлину. Это самое главное. Ведь пошлина от стоимости квартиры составляет существенную сумму. Для человека, с трудом отдававшего из месяца в месяц деньги за квартиру, очень непросто и материально, и психологически заплатить большую судебную пошлину, когда еще неизвестно, выиграешь ли дело или нет, и насколько затянется рассмотрение. Кроме того, статус потребителя дает ему право на бесплатную защиту в суде с нашей стороны. А просто гражданин — нет, он должен нанять адвоката.

Как я понимаю, в Верховный суд пошли многочисленные жалобы. И он, рассмотрев эти вопросы, дал разъяснение: если человек вносит деньги не с целью получения прибыли, а — приобретения квартиры для себя, для своих детей и внуков, то он — потребитель. Как бы договор ни назывался, если человек покупает квартиру для себя, он является потребителем. Важна не форма договора, а его суть.

Но сейчас ряд организаций — таких, например, как коммандитное товарищество "Социальная инициатива", изменили форму договора. И теперь в самом договоре вообще ни о какой квартире речи не идет. Судя по договору, вы вносите деньги в складочный капитал коммандитного товарищества и имеете право на прибыль.

**— Значит, на помощь закона "О защите прав потребителей" люди, подписавшие такие договоры, уже рассчитывать не могут? Недавно наша газета писала о том, что ряд орловцев уже обращались в суд, чтобы признать договоры с коммандитным товариществом недействительными.**

— В наш отдел за консультацией некоторые из них тоже обращались. Я видела договоры, заключенные в январе 2005 года. В этих документах люди, вложившие деньги, представлены инвесторами. А к договору есть весьма любопытное дополнительное соглашение. В нем написано, что человек может забрать свой вклад с прибылью как деньгами, так и в виде квартиры, построенной там-то и там-то. Когда мы начали разбираться по жалобам людей, то выяснилось: в первую очередь их волнует то, что долгое время не начинается строительство жилья.

Когда они обращаются в коммандитное товарищество с просьбой: "Ради бога, верните деньги!" — им отвечают со ссылкой на договор, что раньше конца финансового года они с такой просьбой обращаться не могут.

**— И что, в договоре так прямо об этом было сказано?**

— В самом договоре просто обтекаемо написано, что все отношения сторон, спорные вопросы рассматриваются в соответствии с действующим законодательством. И есть ссылка на Гражданский кодекс. А уже в Гражданском кодексе говорится, что человек может выйти из товарищества только по окончании финансового года. То есть если кто-то заключил договор в январе, то выйти из товарищества он сможет только в конце декабря. Ему говорят: вы нам сейчас заявление о выходе не пишите, приходите в конце декабря...

**— А это правильно?**

— Конечно, неправильно. Что значит в конце декабря? Работники компании вполне могут устроить себе каникулы перед самым Новым годом и спокойно отдыхать. Поэтому мы рекомендуем, раз уж вы попали в такую ситуацию, то пишите заявление сейчас с просьбой вывести вас из состава товарищества с 1 января 2006 года.

**— Что вы можете посоветовать, чтобы люди не попали впросак, вкладывая деньги в строительство квартиры?**

— Нужно понимать, что в компании, как правило, работает целый штат юристов, которые кормятся от нее и не дадут ее в обиду. Поэтому когда заключаются особенно сложные договоры, вкладываются большие деньги, когда в договоре много ссылок на разные источники, а человек недостаточно подготовлен, чтобы во всем досконально разобраться, то надо попросить юриста пойти с вами в компанию для изучения текста договора. В крайнем случае, если вы уже поставили свою подпись, есть смысл проконсультироваться в любой юридической конторе. Попросить профессионала, чтобы для вас сделали анализ: чем вы рискуете, подписав такой договор, есть ли подвох? Лучше заплатить не такую уж большую сумму за консультации юриста, чем рисковать намного большей суммой, волноваться потом и испортить себе жизнь на несколько лет.

По Закону "О защите прав потребителей" эти дела никаким образом не рассмотришь. Даже районные суды направляют этих вкладчиков в арбитражный суд.

## СЛОЖНОСТИ ЗАЩИТЫ

**— Кстати, о судах. Много ли потребителей, по наблюдениям вашего отдела, обращаются в суд?**

— Не скажу, что очень много. Поступает порядка 30 заявлений в год. С приходом мировых судей заявления потребителей стали рассматриваться намного быстрее. Это хорошо. Но вот что хотелось бы отметить по судебным делам. Подчас потребители не готовы психологически участвовать в суде. Я говорю не об их юридической подготовке как таковой, а о настрое. Обычно когда они рассказывают о нарушении своих потребительских прав в нашем отделе, то полны эмоций: дескать, я пойду в суд, я докажу свою правоту! Когда у человека на сто процентов есть доказательная база, тогда мы ему говорим: "Да, идите в суд, мы пойдем вместе с вами и поможем вам защитить свои права". Но если доказательная база никакая, то мы ему объясняем, что он рискует не выиграть и у него еще моральное потрясение будет, что не смог доказать в суде свою правду. Иногда люди нас понимают, иногда — нет, обижаются. И, как правило, с такими бывает сложно в суде. Когда судья начинает задавать вопросы, то каждый вопрос потребитель воспринимает как пику в свою сторону. Он считает, что раз он истец, то суд непременно должен стать на его сторону. А ведь в суде нужно уметь привести убедительные доказательства в свою пользу.

**— Сложностей в вашей работе по защите прав потребителей, как видно, хватает. Что мешает лучше выполнять эту работу?**

— Много проблем в рассмотрении жалоб связано с тем, что у нас нет достаточной сети подготовленных специалистов в области экспертизы, к которым мы могли бы направлять и торгующие предприятия, и потребителей. Вот недавно, например, к нам обратились по поводу газовой плиты, и экспертиза продолжалась полгода.

Есть проблемы с сервисными центрами, которые должны осуществлять гарантийное обслуживание сложной техники. У нас подчас возникают конфликты с такими предприятиями, потому что ремонт техники по гарантии они соглашаются делать, а диагностику — нет. Дескать, за диагностику надо платить. В этом случае мы, к сожалению, не можем предъявить претензию гарантийным мастерским. Предъявляем претензию к магазинам: вы обязаны проверить качество товара — проверяйте. И магазины вынуждены обращаться в московские сервисные центры, где делают диагностику. За это потребитель не платит деньги, зато по срокам это не всегда удобно и магазину, и потребителю.

А вообще, если сравнивать годы работы в начале действия Закона "О защите прав потребителей" и нынешнее время, то раньше у нас было больше времени работать на перспективу, на пропаганду потребительского законодательства. То есть больше общаться с людьми, чаще проводить учебу по этим вопросам в школах, торгующих организациях.

Но, с другой стороны, благодаря работе, проведенной нами раньше, — тем же конкурсам по основам потребительских знаний среди школьников, выросло молодое поколение, которое уже не допустит ошибок в решении разных жизненных проблем, связанных с применением Закона "О защите прав потребителей".

***Записала Людмила СТАВЦЕВА.***