

МОДУЛЬ Б1. СМИ НА ЗАЩИТЕ ПРАВ РАБОТНИКА И ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Характеристики модуля

Цель:

Раскрыть возможности использования основ экономических и правовых знаний, влияющих на финансовое благополучие гражданина как отдельного экономического субъекта, сформировать у студентов необходимые навыки анализировать и применять в своей журналистской деятельности полученные знания по защите прав работника.

Задачи:

- Формирование представлений о рынке труда.
- Формирование представлений о процессах и процедуре трудоустройства и трудовых отношениях.
- Формирование структурированного представления о правах потребителя.

Результаты освоения:

- Знать ключевые показатели, характеризующие состояние рынка труда и актуальные проблемы, связанные с состоянием рынка труда в нашей стране.
- Знать роль СМИ в защите прав наемных работников и особенности освещения трудовых конфликтов, основные способы разрешения трудовых конфликтов.
- Знать основы государственной политики в сфере занятости.
- Знать основные права потребителей и правила рассмотрения обращений потребителей в СМИ с жалобами на нарушение их прав.
- Знать роль СМИ в разрешении конфликтов между потребителями и финансовыми организациями.
- Уметь анализировать показатели рынка труда, влияющие на состояние финансовой сферы и финансовое благополучие граждан.
- Уметь подготовить резюме и вести диалог с потенциальным работодателем.
- Владеть навыками поиска и проверки информации по тематике занятости.
- Владеть навыками анализа, оценки и редактирования медиатекстов, направленных на защиту прав потребителей финансовых услуг, приведения текстов в соответствие с нормами, стандартами, форматами, стилями, технологическими требованиями, принятыми в СМИ разных типов.

Стратегия обучения

Модуль включает занятия двух типов:

- Аудиторные занятия (лекции), рассматривающие в том числе примеры освещения в СМИ состояния рынка труда (его отдельных аспектов, например, трудовую миграцию), работы служб занятости, трудовых конфликтов, защиты прав потребителей финансовых услуг.
- Интерактивное занятие (разбор кейсов) на примерах журналистских расследований по фактам нарушения финансовыми организациями прав потребителей.

Процедура оценки

Тип оценки	Вес
Включение вопросов, освещавшихся в лекциях, в контрольное тестирование	50%
Активность на интерактивном занятии (по решению преподавателя-модератора)	50%

Описание учебной нагрузки студентов

Тематическое содержание	Тип	Ак. часов
<p><i>Лекция «Рынок труда»</i></p> <p>Спрос, предложение и равновесие на рынке труда. Структура трудовых ресурсов, основные понятия и определения. Основные характеристики рынка труда в РФ. Положение молодежи на российском рынке труда. Российский рынок труда и профессиональное образование. Теоретические основы моделей человеческого капитала. Принципы, модели и проблемы трудовой миграции. Факторы рынка труда, влияющие на состояние финансовой сферы и финансовое положение граждан. Роль СМИ в развитии рынка труда и в защите прав трудящихся.</p>	Аудиторное занятие	2
<p><i>Лекция «Права потребителей»</i></p> <p>Право на качество. Право на безопасность. Право на информацию. Запрет на пакетирование товаров (работ, услуг). Право на возмещение ущерба. Право отказа от услуги. Право на выбор суда. Недействительность условий договора. Досудебная защита прав. Работа с поступающими в СМИ жалобами потребителей на финансовые организации. Правила обработки таких обращений. Формы участия СМИ в разрешении коллизий между потребителями и поставщиками финансовых услуг. Позиции организаций финансовой сферы в ситуациях привлечения внимания СМИ. Успешный опыт участия СМИ в действиях по защите прав потребителей.</p>	Аудиторное занятие	2
<p><i>Разбор кейсов «Работа с жалобами потребителей»</i></p> <p>Разбор нескольких журналистских расследований по основным видам потребительских претензий в адрес финансовых организаций.</p>	Аудиторное занятие	2

ЛЕКЦИЯ «РЫНОК ТРУДА: ФИНАНСОВЫЙ АСПЕКТ»

Структура трудовых ресурсов, основные понятия и определения. Безработица и ее виды. Основные характеристики рынка труда в РФ. Оплата труда. Факторы рынка труда, влияющие на состояние финансовой сферы и финансовое положение граждан. Роль СМИ в развитии рынка труда и в защите прав трудящихся.

Структура трудовых ресурсов, основные понятия и определения

Трудовые ресурсы – это экономическая категория, которая занимает промежуточное положение между категориями «население» (совокупность людей, живущих на отдельной территории, в районе, регионе, стране) и «совокупная рабочая сила». В состав трудовых ресурсов входит все трудоспособное население, занятое независимо от возраста в сфере общественного хозяйства и индивидуальной трудовой деятельности.

«Трудовые ресурсы представляют собой трудоспособную часть населения, которая, обладая физическими и интеллектуальными способностями к труду, способна производить материальные блага и оказывать услуги. Трудовые ресурсы включают в себя занятых (функционирующих в экономике) людей, и незанятых (потенциальных), но способных в любой момент приступить к работе. Таким образом, трудовое население состоит из реальных и потенциальных работников».¹

Различают понятия «трудовые ресурсы» и «рабочая сила». Трудовые ресурсы – это социально-экономическая категория, которая характеризует потенциальные запасы труда, которыми располагает общество на данном этапе своего развития. «Рабочая сила – способность человека к труду, т. е. совокупность физических и духовных сил, применяемых им в процессе производства. Рабочая сила яв-

ляется в рыночной экономике товаром и имеет потребительскую и денежную стоимость (цену)».²

Рабочая сила характеризуется разными физическими данными и способностями, неодинаковой квалификацией, мобильностью, и труд, будучи неотделим от человека, неизбежно включает в себя социальный, психологический и политический аспекты. Трудовые ресурсы имеют смысл лишь в территориальном аспекте, тогда как рабочая сила применима к любой хозяйственной единице. «Спрос на рабочую силу на рынке труда является производным от спроса на товары и услуги, для увеличения которых работодатели увеличивают количество рабочих мест на своих предприятиях. Поэтому величина спроса на рабочую силу на рынке труда колеблется в зависимости от экономической ситуации в стране и от спроса на отдельные виды товаров и услуг».³

В настоящее время в России в соответствии с трудовым законодательством нижней границей трудоспособного возраста считается 16 лет, а верхней, определяемой правом на получение пенсии, – 54 года для женщин и 59 лет для мужчин. Для некоторых видов профессиональной деятельности, связанных с высокими психофизиологическими нагрузками на организм человека, пенсионная граница ниже на 5–10 лет. Это касается производств с неблагоприятными, тяжелыми и вредными условиями труда (например, добыча угля, выплавка металла и др.).

Во многих развитых странах верхняя граница трудоспособного возраста составляет 64 года. В России же повышение верхней границы ограничено невысокой средней продолжительностью жизни мужчин – до 59 лет. Однако многие из «льготных» пенсионеров продолжают

1 Жулина Е. Г. Экономика труда: учеб. пособие. – М.: Эксмо, 2010. – С. 42.

2 Егоршин А. П., Зайцев А. К. Организация труда персонала: учебник – М.: ИНФРА-М, 2008. – С. 10.

3 Экономическая теория: учебник для бакалавров / Под ред. К. Н. Лобачевой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Юрайт», 2012. – С. 106.

трудиться на прежнем месте работы или на другой работе и поэтому остаются в составе трудовых ресурсов. Неработающие пенсионеры исключаются из их состава.

«На формирование трудовых ресурсов оказывает влияние демографическая ситуация в стране. От демографических характеристик трудовых ресурсов зависит величина совокупного национально-го дохода. От численности, темпов роста и размещения населения зависит возможность удовлетворения потребности экономики в работниках, возможность освоения и развития территорий страны. Показатели здоровья определяют эффективность использования рабочего времени занятого населения».⁴

В экономически активном населении также выделяют наемных и самозанятых (работающих на себя). В развитых странах первая категория составляет в среднем 85–90% экономически активного населения, в менее развитых странах она намного меньше, прежде всего, из-за большого числа мелких хозяйств, работающих больше на себя, чем на рынок. Самозанятые составляют основу неформальной экономики.

Структура трудовых ресурсов – это соотношение различных групп работников по какому-либо признаку: пол, возраст, образование, общественные группы, занятость по сферам, место проживания, профессия, национальность и язык, религия. Рассмотрим отдельные показатели структуры трудовых ресурсов.

Половая структура трудовых ресурсов

Половая структура трудовых ресурсов характеризуется соотношением численности мужчин и женщин.

Показатель трудовых ресурсов по полу имеет важное значение для формирования эффективной структуры занятости. Структура трудовых ресурсов по полу различается по территории страны и сферам занятости.

В составе трудовых ресурсов России удельный вес мужчин больше, чем жен-

щин. Это связано с тем, что трудоспособный возраст у мужчин на пять лет выше. Однако это соотношение меняется по мере увеличения смертности мужчин в трудоспособном возрасте.

Возрастная структура трудовых ресурсов

Возрастная структура трудовых ресурсов предполагает выделение следующих основных возрастных групп:

- молодежь в возрасте 16–29 лет;
- лица от 30 до 49 лет;
- лица предпенсионного возраста (мужчины 50–59 лет, женщины 50–54 года);
- лица пенсионного возраста (мужчины 60 лет и старше, женщины 55 лет и старше).

Трудовая активность считается тем выше, чем большую долю в составе работников занимают лица 20–49 лет и чем большую долю составляют мужчины.

Уровень образования характеризуется такими показателями, как процент грамотности, среднее число лет обучения, распределение населения по группам в зависимости от полученного образования.

«Важнейшими качественными характеристиками трудовых ресурсов являются образовательный и квалификационный уровень. Чем выше уровень развития работника, тем эффективнее используются все вещественные факторы производства, а значит и быстрее формируется общественное богатство. Научно-технический прогресс предъявляет все большие требования к качеству рабочей силы, усложняя вещественные факторы производства. Поэтому система подготовки квалифицированных кадров должна быть непрерывной».⁵

Профессиональная структура работников предприятия представляет собой соотношение по профессиям и квалификации, в рамках которого происходит непосредственное соединение средств производства и рабочей силы.

Общественные группы – это профсоюзы, молодежные объединения, спортив-

4 Жулина Е. Г. Экономика труда: учеб. пособие. – М.: Эксмо, 2010. – С. 43.

5 Жулина Е. Г. Экономика труда: учеб. пособие. – М.: Эксмо, 2010. – С. 43.

ные организации, культурные, технические и научные общества и т. п.

Занятость и безработица

Трудовые ресурсы подразделяются на экономически активное (занятые, безработные) и экономически неактивное (неработающие пенсионеры и инвалиды) население. Занятость – это деятельность граждан, связанная с удовлетворением личных и общественных потребностей, не противоречащая законодательству и приносящая, как правило, им заработок (трудовой доход). «Являясь характеристикой рынка труда, занятость выражает меру включения населения в трудовую деятельность, степень удовлетворения общественных потребностей в работах и личных потребностей самих работников в оплачиваемых рабочих местах, в получении достойного дохода».⁶

Занятые делятся на работающих полную и неполную рабочую неделю. По международному стандарту, полная рабочая неделя составляет 35 часов и более, неполная – от 1 до 34 часов. Исходя из этого, применяются различные показатели занятости: общая численность занятых, численность занятых в пересчете на полный рабочий день. Уровень занятости представляет собой важнейший макроэкономический показатель.

Уровень занятости определяется как удельный вес численности занятого населения в численности экономически активного населения. Уровень безработицы рассчитывается как удельный вес численности безработных в численности экономически активного населения.

Безработица является одной из ключевых социальных проблем современного общества. Это социально-экономическое явление, при котором часть рабочей силы (экономически активного населения) не занята в производстве товаров и услуг вследствие того, что предложение рабочей силы превышает спрос.

Официально безработным признается трудоспособный человек, который не имеет работы и заработка и зарегистри-

рован в службах занятости в этом статусе. Безработный для сохранения своего статуса обязан вести активный поиск работы и при этом выполнять рекомендации службы занятости. Нередко служба занятости рекомендует безработным неквалифицированную, не соответствующую их образованию и профессии работу. При этом отказ от рекомендованных мест работы влечет за собой лишение статуса безработного.

Основные типы безработицы:

1. Фрикционная – добровольная безработица, когда человек оставляет по своей инициативе работу с тем, чтобы найти более подходящую другую и при этом некоторое время остается безработным. Этот тип безработицы неизбежен и часто имеет положительное значение, поскольку происходит более рациональное распределение трудовых ресурсов и в большей степени удовлетворяются потребности людей.

2. Структурная безработица вызывается изменением структуры экономики в силу научно-технического прогресса, появления новых производственных специальностей, а также устаревания видов деятельности. Этот вид также неизбежен, но в целом ведет к прогрессу в обществе.

3. Циклическая безработица вызывается нарушениями стабильности в экономике, спадом производства, экономическими кризисами, приводящими к массовым увольнениям работников. Это наиболее тяжелая форма безработицы.

4. Скрытая безработица характеризуется тем, что работник вынужден соглашаться на работу в условиях неполного рабочего времени. Эта форма безработицы начинает широко распространяться в период экономического спада или кризиса.

Основные характеристики рынка труда в РФ

Рынок труда является фундаментом рыночных отношений, поскольку управление экономикой предполагает, прежде всего, управление трудовой деятельностью. Составляющими рынка труда являются люди, которые не только выступают

⁶ Жулина Е. Г. Экономика труда: учеб. пособие. – М.: Эксмо, 2010. – С. 51.

носителями рабочей силы, но и наделены специфическими особенностями: психофизическими, социальными, культурными, религиозными, политическими и т. д.

Эти особенности оказывают существенное влияние на мотивацию и степень трудовой активности людей и отражаются на состоянии рынка рабочей силы в целом.

Международная организация труда (МОТ) определяет рынок труда как сферу, где предприниматели и трудящиеся совместно ведут переговоры, коллективные или индивидуальные, относительно заработной платы и условий труда. Ключевой характеристикой рынка труда выступает соотношение спроса и предложения.

Основными субъектами рынка труда являются работодатели и наемные работники.

Работодатель – это человек или организация, вступившая в трудовые отношения с работником. Работодателем могут быть государственные организации и структуры, акционерные общества, частные предприятия, общественные организации, кооперативы, индивидуальные наниматели и т. д.

Наемные работники – это трудоспособные граждане, для которых работа по найму является основным источником средств существования. Наемный работник представляет различную ценность, которая зависит от пола, возраста, квалификации, социального статуса и ряда социальных приобретенных качеств (ответственности, исполнительности, дисциплинированности, предприимчивости и др.).

Система отношений на рынке труда складывается из трех основных компонентов:

- отношения между наемными работниками и работодателями;
- отношения между субъектами рынка труда и его представителями (профсоюзы, ассоциации работодателей, службы занятости);
- отношения между субъектами рынка труда и государством.

Инфраструктура рынка труда – это государственные учреждения, негосу-

дарственные структуры содействия занятости, кадровые службы предприятий и фирм, общественные организации и фонды и др., обеспечивающие наиболее эффективное взаимодействие между спросом и предложением на рынке труда. Инфраструктура призвана регулировать отношения между работодателем и работником по поводу цены рабочей силы, условий труда, подготовки и переподготовки работников, а также организовывать и регулировать процессы защиты прав работодателей и наемных работников на рынке труда.

Сегментация рынка труда является важнейшей характеристикой его структуры, определяющей разделение рабочих мест и работников на относительно устойчивые сектора, ограничивающие мобильность рабочей силы. Принято выделять первичные и вторичные рынки труда.

Первичный рынок труда формируется привлекательными видами работ, которые обеспечивают стабильность занятости, высокий уровень оплаты, возможности профессионального роста. Вторичный рынок труда, наоборот, составляют виды работ, которые не гарантируют стабильной занятости, где низок уровень оплаты, ограничены перспективы профессионального роста. Разделение первичного и вторичного рынков обусловлено различиями в квалификации работников, техническом и организационном уровне предприятий. Также существенную роль играет дискриминация по полу, возрасту, социальному положению, национальности, религии и другим признакам.

Основным отличием рынка труда России является высокий уровень скрытой безработицы и неформальная занятость в так называемой «теневой экономике». Теневая экономика – это неучтенная экономическая деятельность, в которую включаются:

- легальная экономическая деятельность, не учтенная официальной статистикой и не облагаемая налогами;
- противозаконная, преднамеренно скрываемая экономическая деятельность.

Теневая экономика породила такое явление, как «серые», или «конвертные»

зарплаты, когда работник получает основную часть заработка неофициально, из неучтенных средств, а официально его зарплата составляет сумму на уровне прожиточного минимума. Эта схема позволяет работодателю уклоняться от налогов и отчислений во внебюджетные социальные фонды (Пенсионный фонд РФ, Фонд обязательного медицинского страхования и Фонд социального страхования). Тем самым работник теряет значительную часть отчислений на будущую пенсию, от которых зависит ее величина. Кроме того, размер отпускных при выплате «серой» зарплаты зависит исключительно от доброй воли работодателя, так как работник не может требовать их выплаты в полном размере в соответствии с Трудовым кодексом РФ. Оплата больничных листов при этом крайне редко происходит на основании суммы реального, а не формального заработка.

Оплата труда. Факторы рынка труда, влияющие на состояние финансовой сферы и финансовое положение граждан

Одной из важных характеристик рынка труда является заработная плата. Это доход в денежной форме, который наемный работник получает за предоставление трудовой услуги. «Заработной плате принадлежит ведущая роль в обеспечении благосостояния наемных работников и членов их семей. Она выступает в двух основных формах: повременной и сдельной».⁷

Зарплата является основным источником доходов населения, это не просто цена рабочей силы, а фактор, который определяет благополучие работника и его семьи, социальный климат в обществе. «Если заработная плата точно отражает количество и качество затраченного труда, то она эффективно выполняет и стимулирующую функцию, побуждая работника к еще более производительному труду».⁸

Заработная плата определяется и в широком, и в узком смысле этого слова, что связано с неоднозначной трактовкой понятия «труд». В широком смысле заработная плата – это оплата труда работников самых разных профессий, будь то неквалифицированные рабочие, или специалисты, квалификация которых требует больших затрат на образование (врачи, юристы, преподаватели), или работники сферы услуг. При таком подходе к определению заработной платы в нее включаются и доходы в виде гонораров, премий и иных вознаграждений.

В узком смысле понимается ставка заработной платы, т. е. цена, выплачиваемая за использование единицы труда в течение определенного времени. Это позволяет отделить общий доход от заработной платы.

«Основой определения минимальной заработной платы служит прожиточный минимум, т. е. сумма денег, необходимая человеку для определения объема продуктов питания не ниже физиологических норм, а также удовлетворения на минимально необходимом уровне его потребностей в предметах первой необходимости и ряде других услуг».⁹

Различают номинальную и реальную заработную плату. Номинальной заработной платой является сумма денег, которую получает наемный работник за свой труд в течение определенного периода времени. Реальная заработная плата – это те товары и услуги, которые можно приобрести на полученные деньги. Она находится в прямой зависимости от номинальной заработной платы и в обратной от уровня цен.

«Общий уровень заработной платы в стране зависит от степени развития производительных сил общества. Более высокий уровень техники производства, производительности труда и технологии определяет и более высокий уровень оплаты труда. Существенное влияние на величину реальной заработной платы

7 Экономическая теория: учебник для бакалавров / Под ред. К.Н. Лобачевой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Юрайт», 2012. – С. 118.

8 Экономическая теория: учебник для бакалавров / Под ред. К.Н. Лобачевой. – 3-е изд., перераб.

и доп. – М.: Издательство «Юрайт», 2012. – С. 118.

9 Экономическая теория: учебник для бакалавров / Под ред. К.Н. Лобачевой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Юрайт», 2012. – С. 108.

оказывает соотношение спроса и предложения на рабочую силу, которое зависит от экономического развития страны».¹⁰

От уровня реальной заработной платы зависит уровень доходов населения и покупательная способность населения (платежеспособность). Покупательная способность показывает, сколько среднестатистический потребитель может купить на определенную сумму денег товаров и услуг при существующем уровне цен.

Доходы населения – это совокупность денежных и натуральных средств, полученных или произведенных домашними хозяйствами за определенный период. Уровень доходов населения является важнейшим индикатором благосостояния общества, определяющим фактором в отношении социальных возможностей населения: отдыха, получения образования, поддержания здоровья.

Уровень потребления населения напрямую зависит от уровня доходов. Повышение доходов населения является одной из приоритетных задач стимулирования экономики, так как их уровень определяет покупательную способность населения, от которой зависит емкость внутреннего рынка. Емкий внутренний рынок, обеспеченный платежеспособным спросом, является мощным стимулом поддержки отечественного производителя.

Кроме того, уровень реальной заработной платы является одним из факторов, вызывающих доминирование в обществе сберегательной или потребительской модели поведения.

Сберегательная модель поведения состоит в том, что население начинает экономить и стремится максимально использовать свободные средства для сбережений. Это обуславливает увеличение объема банковских депозитов в стране и вложения в консервативные финансовые инструменты, такие как государственные облигации.

«На первый взгляд может показаться, что чем бережливее население, тем

больше сберегаемых средств поступает на денежные рынки и тем соответственно больше средств в стране для инвестирования. Однако, как показывает статистика, сбережение и инвестиции зависят от совершенно разных факторов: сбережение, в основном, зависит от дохода, а постоянно меняющиеся инвестиции – от случайных на первый взгляд факторов развития экономики. Другими словами, мотивы сбережения часто отличаются от мотивов инвестирования, поскольку инвестиции зависят от таких факторов, как прирост населения, освоение новых территорий, новых открытий, новых вкусов и т. д.».¹¹

Потребительская модель поведения отличается тем, что население тратит на приобретения больше средств, чем зарабатывает. Поэтому доминирование такой модели поведения вызывает в стране рост кредитования физических лиц.

Роль СМИ в развитии рынка труда и в защите прав трудящихся

Тема рынка труда относится к числу наиболее актуальных для СМИ. Информационными поводами служат сокращения на предприятиях, перевод предприятий на неполную рабочую неделю и неполные рабочие дни, задержки заработной платы, незаконные увольнения и связанные с ними социальные последствия. СМИ постоянно отслеживают данные по динамике размера заработной платы как в целом по стране, так и по регионам, и по отдельным отраслям. Освещение этих проблем в СМИ способствует созданию общественного резонанса, и нередко СМИ являются единственной надеждой для населения добиться справедливости и защитить свои права. Поскольку в большинстве случаев журналисты, в отличие от пострадавших, могут напрямую обратиться к лицам, обладающим властью и компетенцией, чтобы решить проблему, именно СМИ дают толчок к тому, чтобы ситуация наконец-то сдвинулась с мертвой точки.

10 Экономическая теория: учебник для бакалавров / Под ред. К.Н. Лобачевой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Юрайт», 2012. – С. 121.

11 Экономическая теория: учебник для бакалавров / Под ред. К.Н. Лобачевой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Юрайт», 2012. – С. 241.

Рост или снижение безработицы также относится к числу популярных тем. С нею тесно связана тема переквалификации, профессиональной подготовки, а также самозанятости и развития предпринимательской деятельности в целях снижения безработицы в стране.

В России чрезвычайно актуальна тема профессионального образования. Разные ее аспекты вызывают стойкий интерес у СМИ. Если говорить о первичном профессиональном образовании, то не теряет актуальности тема низкого качества профессиональной подготовки в России, несоответствия уровня подготовки, полученной в учебном заведении, реальным запросам работодателей. Поэтому в последние годы в обществе и в СМИ обсуждается вопрос о том, как наладить более тесное взаимодействие между работодателями и учебными заведениями, изучается пример уже внедренных программ подготовки кадров по заказу крупных предприятий.

Другая острая тема посвящена перекосу в структуре рынка труда из-за нежелания молодежи обучаться рабочим профессиям. «Аналитики службы занятости и кадровых служб предприятий указывают на появление в последние годы локальных дефицитов кадров инженерно-технических работников, квалифицированных рабочих, при относительном перепроизводстве экономистов, менеджеров, юристов и специалистов ряда других модных в 1990-е гг. профессий».¹²

Другая популярная тема связана с внедрением в профессиональное образование новых методик и технологий, развитием системы переподготовки, повышения квалификации и дополнительного образования. «Корпоративное образование оказывает все большее воздействие на состояние рынка труда. Причинами развития тренинг-центров и их перерастания в корпоративные университеты служит, наряду с неудовлетворенностью результатами традиционной системы образования, желание готовить

кадры специалистов «для себя», ориентированных не просто на профессию и отрасль, а на деятельность в данной конкретной фирме».¹³

Во многих СМИ отслеживают тенденции рынка труда и на основании данных статистики и экспертных оценок специалистов прогнозируют развитие ситуации, рост и падение спроса на те или иные профессии. Популярным для СМИ жанром в этой теме является обзор уровня зарплат в разных сферах и отраслях в динамике.

Разбор материалов СМИ по теме лекции:

Информационным поводом к написанию аналитической статьи «Экономисты рассказали о главном свойстве рынка труда в России» (портал РБК, 12.04.2017) послужил доклад Экономической экспертной группы (ЭЭГ) во главе с экономистом Евсеем Гурвичем: «Во второй день Апрельской конференции Высшей школы экономики (ВШЭ) ... главным свойством рынка труда в России неожиданно названа его «нормальность» и эффективность по сравнению с другими странами».

В статье приведены комментарии специалистов по поводу особенностей, свойственных российскому рынку труда. Такой анализ позволяет оценивать риски, связанные с рынком труда в период кризисных ситуаций, и разрабатывать профилактические меры как на государственном, так и на уровне отдельных предприятий для преодоления негативных явлений и снижения социальной напряженности в обществе.

В качестве иллюстрации к выводам экспертов приводится статистика: «Безработица в феврале, по данным Росстата, остается на традиционно низком уровне – 5,6%. Россия справилась с безработицей, говорил премьер-министр Дмитрий Медведев, признавая, впрочем, что ближайшие пять лет будут непростыми для рынка труда (но не из-за безработицы,

12 Кашепов А.В., Сулакшин С.С., Малчинов А.С. Рынок труда: проблемы и решения. – М.: Научный эксперт, 2008. – С. 52.

13 Кашепов А.В., Сулакшин С.С., Малчинов А.С. Рынок труда: проблемы и решения. – М.: Научный эксперт, 2008. – С. 54.

а из-за дефицита квалифицированных кадров).

На поверхности возникает парадоксальный феномен «рецессии, устойчивой к безработице», отмечал прошлым летом Bloomberg».

В статье приводятся две разные экспертные точки зрения на процессы, свойственные рынку труда.

По мнению Гурвича, устоявшийся взгляд на российскую модель рынка труда основан на ложных посылах и не объясняет процессов, которые на нем происходят: «Нормальность» российского рынка труда, по мнению ЭГ, заключается в отсутствии «патологий», которые есть в других странах.

Способствовали этому малые полномочия профсоюзов, высокая инфляция (позволяет снижать реальную величину оклада, не трогая номинальную), значительный вес премий и других выплат в зарплате. «Зрелость» рынка труда носит долгосрочный характер, у него есть способность к самоадаптации, что «ставит под вопрос целесообразность использования мер фискального и монетарного стимулирования».

Оппонентом Гурвича выступает проректор Академии труда и социальных отношений Александр Сафонов: «Оперировать лишь методологией Международной организации труда при оценке ситуации с занятостью в России неправильно, продолжает Сафонов, причина – как раз скрытая безработица (административные отпуска, неполный рабочий день и т. д.).

От высокой безработицы страну спас и демографический кризис: если бы его не было, то, по оценке Сафонова, число безработных росло бы на 700 тыс. человек в год».

Бэкграундом к статье служит справка о деятельности Экономической экспертной группы.

Явный недостаток статьи заключается в отсутствии четкой логической структуры, что затрудняет и без того сложный для понимания текст. Основная мысль размыта и остается непонятной.

Источник: <http://www.rbc.ru/economics/12/04/2017/58ee20959a7947d3b22d17b0>

Интервью с Патриком Бельзером, специалистом по вопросам заработной платы Международной организации труда (МОТ), опубликовано в «Коммерсанте». Название у статьи многообещающее, способное привлечь внимание читателя: **«Эксперт ООН прогнозирует рост зарплат жителей РФ в 2017 году»** («Коммерсантъ», 11.04.2017).

В интервью освещаются наиболее важные процессы, происходящие на российском рынке труда, такие как динамика заработной платы, занятость и социальная защита работников.

Материал отличается легким, доходчивым языком, несмотря на непростую тематику. В то же время вопросы сформулированы несколько отвлеченно, общими словами, с использованием канцелярских оборотов и «не цепляют» внимания читателей. Это компенсируется интересными фактами, иллюстрирующими утверждения эксперта: «В России заработная плата всегда была скорее корректирующим фактором структурных особенностей экономики и определялась в большей степени не статусом занятости, а изменением ситуации в экономике. Так, за первое десятилетие переходного периода реальная заработная плата упала более чем в два раза, а начиная с 2000 года, вдвое выросла».

В интервью затронута такая актуальная тема, как изменение форм занятости. Эксперт привел примеры из европейского опыта: «Появляются новые формы занятости, многие из которых предполагают неполный рабочий день, временную работу, работу на дому или исключительно по мере возникновения производственной необходимости. В Европе, например, доля временных работников на рынке труда составляет около 14%, с большой разницей между странами – от менее 5% в балтийских странах до 25% или больше в Польше и Испании. В России временных работников около 10%. Их численность растет высокими темпами, и пока мы не знаем, какую долю рынка они будут занимать в ближайшем будущем».

Источник: <http://www.kommersant.ru/doc/3268013>

Обзор «Безработица в России: Вакансий много, а в кошельке – пусто» («Комсомольская правда», 19.08.2016) рассказывает о ситуации на рынке труда в России на основе данных статистики с использованием комментариев экспертов.

Ключевая мысль обзора вынесена в заголовке: несмотря на низкую безработицу, зарплаты россиян остаются низкими.

Вводной частью к обзору служат данные об уровне безработицы в России: «Сейчас в России живут без работы 5,3% от всего трудоспособного населения. Это примерно 4 млн. человек. В начале года этот показатель был выше – безработица сокращается. Об этом говорит свежее исследование Росстата».

В дальнейшем текст разбит на части по ключевым для рынка труда вопросам. Подзаголовки четко формулируют основную мысль, статья содержит убедительные данные статистики и комментарии авторитетных экспертов.

Одна часть объясняет низкий уровень безработицы с помощью комментария эксперта: «Безработица как особо не росла,

так и не растет, – говорит Олег Чернозуб, эксперт ВЦИОМа. – Почему? Потому что в 2015 году рынок труда был целенаправленно поддержан усилиями государства. А с 2016 года все более активный спрос на рабочие руки начало предъявлять восстанавливающееся производство. Пик рисков всплеска безработицы успешно пройден».

Другая часть служит иллюстрацией утверждения, вынесенного в подзаголовке: «Рабочих мест хватит на всех». Приводятся данные рекрутинговых служб о заметном росте числа вакансий, на 22% за год. Отмечены сферы и отрасли, где наблюдается самый высокий спрос на рабочую силу,

Бэкграундом служат актуальные для читателей и связанные по смыслу с темой статьи результаты опроса граждан исследовательской компанией «Ромир» по поводу денежных трат для поддержания нормального уровня жизни.

Источник: <http://www.perm.kp.ru/daily/26570/3586470/>

Литература:

1. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.
2. Федеральный закон от 29.11.2007 № 282-ФЗ «Об официальном статистическом учете и системе государственной статистики в Российской Федерации». // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2007. – № 49. – ст. 6043.
3. Федеральный закон от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации.4. Жулина Е. Г. Экономика труда: учеб. пособие. – М.: Эксмо, 2010. – 208 с.
5. Егоршин А. П., Зайцев А. К. Организация труда персонала: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 320 с.
6. Экономическая теория: учебник для бакалавров / Под ред. К. Н. Лобачевой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство «Юрайт», 2012. – 516 с.
7. Кудина М. В. Основы экономики. – М.: Инфра-М, Форум, 2009. – 352 с.
8. Приходько А. В. Шпаргалка по макроэкономике. – М.: Аллель, 2010. – 64 с.
9. Кашепов А. В., Сулакшин С. С., Малчинов А. С. Рынок труда: проблемы и решения. – М.: Научный эксперт, 2008. – 232 с.

Контрольные вопросы лекции:

1. Что включает в себя понятие «трудовые ресурсы»?
2. В чем разница между трудовыми ресурсами и рабочей силой?
3. Что включает в себя понятие «экономически активное население»?
4. Что отражает структура трудовых ресурсов?
5. Как определяется уровень занятости населения?
6. Перечислите основные типы безработицы.
7. Что является ключевой характеристикой рынка труда?
8. Из каких трех основных компонентов складывается система отношений на рынке труда?
9. В чем разница между первичным и вторичным рынком труда?
10. Чем номинальная заработная плата отличается от реальной?

Методические рекомендации к лекции «Рынок труда: финансовый аспект»

Данная тема является обязательной, поскольку она знакомит студентов с развитием рынка труда, его ключевыми показателями. Знания о рынке труда являются необходимыми для формирования навыков освещения подобной тематики в СМИ.

Количество занятий по теме: 1.

Цель занятия заключается в изучении основ и показателей рынка труда, а также в формировании у студентов навыков проведения анализа развития рынка труда и подготовки на его базе журналистских материалов.

Ключевые понятия: трудовые ресурсы, трудоспособное население, рабочая сила, структура трудовых ресурсов, возрастная структура трудовых ресурсов, половая структура трудовых ресурсов, профессиональная структура трудовых ресурсов; экономически активное население, безработица, типы безработицы, фрикционная безработица, структурная безработица, циклическая безработица, скрытая безработица, работодатель, наемные работники, инфраструктура рынка труда, неформальная занятость, теневая экономика, Пенсионный фонд РФ, Фонд обязательного медицинского страхования, Фонд социального страхо-

вания, заработная плата, номинальная заработная плата, реальная заработная плата, покупательная способность, платежеспособность, сберегательная модель поведения, потребительская модель поведения, Международная организация труда (МОТ), первичный рынок труда, вторичный рынок труда.

Умения

Студенты должны уметь:

- анализировать показатели рынка труда;
- определять тенденции развития рынка труда;
- определять актуальные темы для публикаций о рынке труда;
- выделять сильные и слабые стороны деловых публикаций СМИ, подготовленных с использованием данных о проблемах, возникающих на рынке труда;
- оценивать и редактировать материалы о рынке труда.

Базовые знания

В результате изучения данной темы студенты должны знать:

- что представляют собой трудовые ресурсы;
- чем трудовые ресурсы отличаются от рабочей силы;
- какова структура трудовых ресурсов;

- каковы основные показатели рынка труда;
- каковы основные типы безработицы;
- каковы основные характеристики рынка труда России;
- каковы характеристики субъектов рынка труда;
- каковы компоненты системы отношений на рынке труда;
- что представляет собой инфраструктура рынка труда;
- какие факторы рынка труда влияют на состояние финансовой сферы и финансовое положение граждан;
- какова роль СМИ в развитии рынка труда;
- какова роль СМИ в защите прав трудящихся.

Личностные характеристики и установки:

- закрепление навыков работы с показателями рынка труда;
- отношение к профессиональной деятельности как к возможности привлечь внимание к защите прав трудящихся;
- осознание важности профессиональной деятельности журналиста в развитии рынка труда.

Формы организации занятия

- аудиторное занятие (лекция);
- групповая форма работы – обсуждение публикаций;
- подготовка ответов на вопросы, выполняемая самостоятельно после занятия.

– Аудиторное занятие (лекция) включает в себя усвоение теоретического материала о рынке труда и обсуждение публикаций СМИ.

– Самостоятельная работа по подготовке ответов на вопросы по теме.

Описание хода занятия

1. Изложение лекционного материала.
2. В конце занятия можно перейти к обсуждению 3 статей СМИ. Разделите аудиторию на 3 группы. Каждой группе раздайте по статье. После прочтения статей студенты каждой группы должны оценить профессионализм раскры-

тия проблематики, положительные стороны и недостатки публикации и поделиться своими умозаключениями с остальной аудиторией. Лектор в случае необходимости дает свои комментарии после выступления каждой группы. Время – 20 мин.

Формы текущей оценки

Преподаватель осуществляет текущий контроль, оценивая:

- аудиторную работу студентов,
- активность при обсуждении статьи в командах.

Самостоятельная работа студентов оценивается после сдачи выполненного задания на следующем занятии.

ЭКОНОМИСТЫ РАССКАЗАЛИ О ГЛАВНОМ СВОЙСТВЕ РЫНКА ТРУДА В РОССИИ

Снижение зарплат в кризис, традиционно считающееся российской альтернативой безработице, вовсе не является характерной особенностью отечественного рынка труда, утверждает Экономическая экспертная группа

Портал РБК, 12.04.2017

Принято считать, что главная особенность российского рынка труда – реагирование на кризисные времена снижением зарплат, а не сокращением сотрудников. Этот тезис в среду, 12 апреля, оспорила Экономическая экспертная группа (ЭЭГ) во главе с экономистом Евсеем Гурвичем. Во второй день Апрельской конференции Высшей школы экономики (ВШЭ) он представил доклад, в котором главным свойством рынка труда в России неожиданно названа его «нормальность» и эффективность по сравнению с другими странами.

Сомнительные предпосылки

До сих пор общепринятой считается концепция «российской модели рынка труда», пишет в докладе Гурвич. Она подразумевает, что на экономический спад рынок отвечает в основном снижением зарплат сотрудников, в то время как реакция численности работников в ответ на шоки является относительно слабой. Такой подход в середине 1990-х годов сформулировали английские экономисты Ричард Лэйард и Андреа Рихтер, впоследствии его подтверждали и российские ученые. В этом отличие отечественной модели от ситуации в большинстве развитых стран, где экономические колебания, как правило, сглаживаются за счет изменений в занятости и безработице, писали в этом году в докладе для Центра стратегических разработок эксперты ВШЭ.

Но у этого подхода есть несколько проблем, возражает Гурвич. Например, он не уточняет, за счет чего происходит адаптация, «не раскрывает механизмы». Кроме

того, концепция не основана на макромоделях, в основном ее правильность аргументируется эмпирически – реакцией рынка на кризисы 1992–1994 и 2008–2009 годов.

Безработица в феврале, по данным Росстата, остается на традиционно низком уровне – 5,6%. Россия справилась с безработицей, говорил премьер-министр Дмитрий Медведев, признавая, впрочем, что ближайшие пять лет будут непростыми для рынка труда (но не из-за безработицы, а из-за дефицита квалифицированных кадров). На поверхности возникает парадоксальный феномен «рецессии, устойчивой к безработице», отмечал прошлым летом Bloomberg. Впрочем, кризис на рынке труда был и есть, полагают эксперты РАН-ХиГС: доля сотрудников, которые уходили в отпуск без сохранения заработной платы, находились в простое или работали неполный рабочий день по инициативе работодателя, то есть частичная безработица, в 2016 году выросла четвертый год подряд (до 10,7%).

«Опыт показывает, что кризисные ситуации всегда уникальны с точки зрения величины, а часто – и природы испытываемых шоков. Известно, что в таких случаях реакция рынка труда часто сильно отличается от типичной для «спокойного» времени», – отмечает Гурвич. Представление о некоей «российской модели рынка труда», по его мнению, можно сравнить с ситуацией, когда врач указывает в качестве диагноза «повышенную температуру», хотя на самом деле это не причина, а симптом.

РБК не смог получить комментарии директора Центра трудовых исследований

ВШЭ Владимира Гимпельсона и его заместителя Ростислава Капелюшников, точку зрения которых критикует в своей работе Гурвич. Гимпельсон не ответил на звонок РБК, а Капелюшников отказался от комментариев.

Нормальность без отклонений

В целом же рынок труда в России отличается «нормальностью», считает ЭЭГ. Реакция на негативные шоки производства более чем вдвое превышает реакцию на позитивные, и такое поведение характерно для многих стран. Типична и связь между ВВП и безработицей, которая усиливается в кризис и значительно снижается в периоды роста. Существующие различия при анализе рынка труда России и других стран свидетельствуют скорее не столько о его специфике, сколько об «условиях, в которых развивалась российская экономика», объясняют авторы: «В России в рассматриваемый период преобладали положительные шоки, а в большинстве других стран выборки они были относительно сбалансированными».

Не действует в стране и концепция «эффективной зарплаты», которую другие ученые называли особенностью российского рынка труда, утверждает ЭЭГ. В отличие от классической экономической теории такой подход предусматривает, что зарплата положительно влияет на производительность труда, а не наоборот. Однако свидетельства работы такого механизма, когда повышение зарплат приносит компаниям выгоду, в России «почти отсутствуют», пишет Гурвич. Признаков другого «нетрадиционного» механизма – использования занятости в бюджетном секторе как инструмента социальной политики – тоже нет.

При этом с тезисом о взаимосвязи зарплаты и безработицы в России ЭЭГ, по сути, не спорит. Эластичность реальной зарплаты к уровню безработицы в России выше, чем почти во всех других странах, говорится в докладе. «Сохранение экстремально высокой безработицы в нескольких европейских странах через восемь лет после «великой рецессии» свидетельствует об очень низкой гибкости их рынков труда в данном понимании этого термина», – отмечает Гурвич.

Спор об эффективности

«Нормальность» российского рынка труда, по мнению ЭЭГ, заключается в отсутствии «патологий», которые есть в других странах. Способствовали этому малые полномочия профсоюзов, высокая инфляция (позволяет снижать реальную величину оклада, не трогая номинальную), значительный вес премий и других выплат в зарплате. «Зрелость» рынка труда носит долгосрочный характер, у него есть способность к самоадаптации, что «ставит под вопрос целесообразность использования мер фискального и монетарного стимулирования».

Рынок труда в России в отличие от других сфер экономики «счастливо избежал избыточного регулирования благодаря отсутствию на нем больших потенциальных источников «административной ренты», считают эксперты. «Поэтому нет искажения рыночных механизмов, демонстрируется высокая эффективность», – резюмируют они.

Российский рынок труда эффективным считать нельзя, категоричен проректор Академии труда и социальных отношений Александр Сафонов, это видно из неэффективного распределения специалистов по секторам: сокращение сотрудников в промышленности, высокая доля бюджетников и занятых на сером рынке. Если бы эти диспропорции начали устраняться, то рынок выдавливал бы людей либо в эффективные сектора, либо в безработицу, полагает он. Оперировать лишь методологией Международной организации труда при оценке ситуации с занятостью в России неправильно, продолжает Сафонов, причина – как раз скрытая безработица (административные отпуска, неполный рабочий день и т. д.). От высокой безработицы страну спас и демографический кризис: если бы его не было, то, по оценке Сафонова, число безработных росло бы на 700 тыс. человек в год.

ЭЭГ и ее глава

Экономическая экспертная группа – независимый аналитический центр, занимающийся проблемами макроэкономики и государственных финансов. Создана в 1997 году для аналитической поддержки

департамента макроэкономической политики Министерства финансов РФ. Объединяет экспертов в различных областях экономики, среди которых Александр Андрияков (региональные финансы, межбюджетные отношения), Алексей Балаев (макроэкономическое моделирование), Илья Прилепский (международная экономика), Игорь Беляков (финансовые рынки).

Евсей Гурвич – руководитель ЭЭГ, член Экономического совета при президенте РФ, заместитель председателя Общественного совета при Минфине РФ, член наблюда-

тельного совета Сбербанка России. В 2002–2005 годах – профессор РЭШ. Имеет степень кандидата физико-математических наук, автор более 100 научных публикаций, в том числе по проблемам макроэкономической политики и внешней конъюнктуры, управления стабилизационным фондом, налоговой реформы, бюджетного прогнозирования, курсовой политики, пенсионной реформы, макроэкономической роли нефтегазового сектора, российского финансового кризиса, развития финансовой системы.

«ЗАРПЛАТЫ ИМЕЮТ ТЕНДЕНЦИЮ К СУЩЕСТВЕННОМУ РОСТУ»

В Международной организации труда верят в перспективу увеличения трудовых доходов россиян

«Коммерсантъ», 11.04.2017

В 2017 году зарплаты российских работников могут вырасти на 2–3%, частично компенсировав падение 2015–2016 годов. Об этом, а также о трендах социальной защиты в России и новых формах занятости в мире в интервью “Ъ” рассказал главный специалист по вопросам заработной платы Бюро МОТ в Женеве Патрик Бельзер.

– В чем вы видите особенность российского рынка труда в сравнении с другими развивающимися странами? В частности, чем объяснить высокую эластичность российского рынка труда в области зарплаты – так, например, в 2015-м ВВП сократился на 3–4%, а зарплата – почти на 10%?

– В России заработная плата всегда была скорее корректирующим фактором структурных особенностей экономики и определялась в большей степени не статусом занятости, а изменением ситуации в экономике. Так, за первое десятилетие переходного периода реальная заработная плата упала более чем в два раза, а начиная с 2000 года вдвое выросла. В этом году зарплата имеет тенденцию к существенному росту, может быть на 2–3%, и с перспективой на более высокий рост в следующем году. Однако статистические данные в отношении зарплаты в России следует воспринимать с осторожностью, поскольку сведения о выплаченной зарплате не всегда подаются в полном объеме.

– Как тренды соцзащиты работников в России соотносятся с мировыми?

– В России охват системы социальной защиты весьма широк, так как две трети населения участвуют в пенсионной системе. Ситуация в РФ является относительно благополучной и с точки зрения улучшения положения женщин, особенно в сравнении со странами, где вопросы защиты материнства и расширения экономической активности женщин решаются не так активно, как в вашей стране. При этом не-

льзя не отметить, что разница в оплате труда мужчин и женщин в России несколько выше, несмотря на высокий уровень образования среди женщин, – если в РФ она составляет 27%, то в большинстве европейских стран около 20%.

– Что сейчас является наиболее важным трендом в процессе трансформации занятости на рынках развитых стран и в России?

– Процессы глобализации, наряду с внедрением новых технологий, способствовали росту зарплат у работников только с высоким уровнем образования. Например, по данным ОЭСР, неравенство по зарплатам с 1980-х увеличилось у двух третей стран – членов организации. В последнем докладе МОТ о заработной плате в мире показано, что оплата труда 10% самых высокооплачиваемых работников в ряде европейских компаний – около €4,7 тыс., что в три раза выше уровня медианной зарплаты в €1,7 тыс. В то время как зарплата меньшинства росла, для большинства работников она оставалась замороженной, одновременно с этим занятость последних теряла свою стабильность.

– Почему в мире меняется ситуация с занятостью?

– Появляются новые формы занятости, многие из которых предполагают неполный рабочий день, временную работу, работу на дому или исключительно по мере возникновения производственной необходимости. В Европе, например, доля временных работников на рынке труда составляет около 14%, с большой разницей между странами – от менее 5% в балтийских странах до 25% или больше в Польше и Испании. В России временных работников около 10%. Их численность растет высокими темпами, и пока мы не знаем, какую долю рынка они будут занимать в ближайшем будущем. Это зависит от трендов на производстве – как предпри-

ятия будут поддерживать баланс между гибким подходом и инвестициями в повышение продуктивности своих сотрудников, что предполагает долгосрочные взаимоотношения, и как эти новые формы занятости будут регулироваться.

– Как в условиях трансформации занятости и зарплат должны измениться функции институтов социальной защиты работников?

– Социальное обеспечение работников, занятых на нестабильных рабочих местах и вовлеченных в новые формы трудовых отношений, становится все более острой проблемой. Как правило, они не имеют доступа к услугам системы социального обеспечения в той же мере, как работники с типовыми трудовыми договорами. Например, сейчас в Западной Европе около 10% работников не делают взносов в системы пенсионного обеспечения. В то же время охват систем страхования по безработице был на 10 п. п. ниже для временных работников, чем для постоянных, в таких странах, как Германия, Дания или Испания. Вот почему в Европе все более активно обсуждается введение гарантированного минимального дохода для всех граждан, независимо от их статуса занятости. Этот новый подход сейчас проходит апробацию в Финляндии, он также выносился на общенациональный референдум в Швейцарии. Однако единого мнения по этому вопросу до сих пор нет, прежде всего и потому, что все последствия внедрения такой схемы социального обеспечения еще до конца не ясны.

Например, в Швейцарии опасаются, что из-за гарантированного дохода от государства работодатели начнут снижать зарплату.

– Насколько эффективной в новых условиях окажется традиционная трехсторонняя (работодатели, правительство и профсоюзы) система переговоров о положении сотрудников?

– Полагаю, что механизмы трехстороннего взаимодействия и впредь будут оставаться наиболее оптимальным способом добиться того, чтобы политика правительства базировалась на общем для всех сторон понимании тех реальных условий, в которых живут и действуют работники и работодатели. Политика на рынке труда более эффективна тогда, когда она разрабатывается при участии тех, кому она адресована. К примеру, на фоне растущего неравенства многие страны в последнее время увеличивают или устанавливают новый размер минимальной оплаты труда – Малайзия в 2013 году, Германия в 2015-м, Южная Африка в 2018 году.

– В ноябре прошлого года была подписана программа сотрудничества между МОТ и Россией. Каковы цели сотрудничества?

– Эта программа ставит задачей сократить неравенство в возможностях трудоустройства между разными регионами, а также повысить производительность труда. В программе также уделяется большое внимание вопросам соблюдения норм на рабочих местах и обеспечения достойных условий труда. Мы рассчитываем, что Россия и МОТ продолжат совместную работу с целью совершенствования системы социального обеспечения через повышение эффективности системы пенсионного обеспечения, а также укрепления социального диалога на разных уровнях, в том числе по вопросам, относящимся к заработной плате.

БЕЗРАБОТИЦА В РОССИИ: ВАКАНСИЙ МНОГО, А В КОШЕЛЬКЕ – ПУСТО

Рынок труда неплохо справляется с проблемами в экономике, но зарплаты расти не спешат

«Комсомольская правда», 19.08.2016

Сейчас в России живут без работы 5,3% от всего трудоспособного населения. Это примерно 4 млн. человек. В начале года этот показатель был выше – безработица сокращается. Об этом говорит свежее исследование Росстата. Неужели кризис отступил?

Суррогатная занятость

– Безработица как особо не росла, так и не растет, – говорит Олег Чернозуб, эксперт ВЦИОМа. – Почему? Потому что в 2015 году рынок труда был целенаправленно поддержан усилиями государства. А с 2016 года все более активный спрос на рабочие руки начало предъявлять восстанавливающееся производство. Пик рисков всплеска безработицы успешно пройден.

В июле 70% россиян ответили ВЦИОМу, что среди их родственников и знакомых никто не потерял работу в течение последних 2–3 месяцев. А каждый пятый опрошенный уверен, что без проблем найдет равноценную замену нынешней работе, если вдруг уволят.

Эксперты же говорят, спад безработицы летом – давняя тенденция: что в кризис, что без него.

– У нас безработица идет по сезонному циклу. Зимой в любом случае – растет. Летом – падает, – поясняет Сергей Смирнов, заведующий Центром анализа социальных программ и рисков Высшей школы экономики. – Другое дело, что в этот кризис выросло количество так называемых суррогатных форм безработицы. Когда люди не прерывают трудового договора, но работают неполную рабочую неделю или находятся в отпусках без содержания. Подобных трудяг сейчас в России около 2 млн.

Рабочих мест хватит на всех

Аналитики порталов по поиску работы уверяют: мол, сейчас на рынке труда

такая ситуация, когда соискатель легко может найти подходящую вакансию почти в любой сфере.

По данным HeadHunter, количество вакансий в целом по России месяц к месяцу прибавляет по 2%. С августа 2015 года по настоящий момент их стало больше на 22%.

Говорят, это прошлый год был самым тяжелым, а сейчас началась «оттепель».

– Лучшее всего ситуацию на рынке труда отражает наш внутренний индекс. Это количество резюме, которое приходится на одну вакансию на сайте, – пояснили в пресс-службе компании. – Показатель резко снижался с апреля. Тогда на одну вакансию приходилось почти 7 резюме. Сейчас – 5,2. Это в целом соответствует норме.

Самый большой прирост вакансий за последний месяц отмечен в отраслях: «Консультирование», «Административный персонал», «Транспорт, логистика». А самая большая конкуренция – у госслужащих, юристов, нефтяников и представителей творческих профессий.

А доходы падают

Приятна глазу и статистика по зарплатам. Они, оказывается... растут. В июле прибавка составила 7,8% по сравнению с 2015 годом. Но речь идет о номинальных окладах, без учета инфляции. А с ней – всего полпроцента роста. Но и это условность.

Эксперты говорят, что рост зарплат наблюдается в основном у людей обеспеченных. У остальных 99% россиян его нет.

Лучше всего характеризуют ситуацию в кошельках россиян цифры по реальным доходам. Это то, что остается в семейном бюджете за вычетом обязательных расходов и платежей. Этот показатель падает 21 месяц подряд – с октября 2014-го. Так что, несмотря на рост зарплат, россияне беднеют.

Сколько денег нужно для нормальной жизни

Это выясняли специалисты исследовательской компании «Ромир», проводившие опрос. Суммы значительно расходятся. Оно и понятно: кому-то суп жидкий, а у кого-то жемчуг мелкий. Но все же средний показатель удалось вывести – 70 тысяч рублей.

27% опрошенных россиян согласились бы на ежемесячный доход в 50–60 тысяч рублей. 29% заявляют о ставках выше: им хватило бы от 60 до 90 тысяч рублей. Каждый пятый россиянин претендует на доходы от 90 до 120 тысяч.

А вот тех, кого устраивает нынешняя средняя зарплата в 20–40 тысяч рублей, только 18%.

Право на информацию. Право на безопасность. Право на качество. Право на возмещение ущерба. Недействительность условий договора. Запрет на пакирование товаров (работ, услуг). Право отказа от товара (работы, услуги). Досудебная защита прав. Право на выбор суда. Работа с поступающими в СМИ жалобами потребителей на финансовые организации. Правила обработки таких обращений. Формы участия СМИ в разрешении коллизий между потребителями и поставщиками финансовых услуг. Позиции организаций финансовой сферы в ситуациях привлечения внимания СМИ. Успешный опыт участия СМИ в действиях по защите прав потребителей.

Право на информацию

Соблюдение прав потребителей зависит, прежде всего, от самих потребителей. Они должны знать свои права и требовать их соблюдения.

Закон РФ «О защите прав потребителей» требует предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, работах и услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Аналогичное требование содержится в Гражданском кодексе РФ.

Эта информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом. Если речь идет об оказании услуг, исполнитель, как и продавец, обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

«Согласно Постановлению Правительства РФ от 27 декабря 1996 г. № 1575 «Об утверждении Правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке» в РФ с 1 мая 1997 г. запрещена продажа на территории РФ

импортных продуктов питания без информации о них на русском языке, а Постановлением Правительства РФ № 1037 от 15 августа 1997 г. запрещена с 1 июля 1998 г. продажа на территории РФ импортных непродовольственных товаров без информации о них на русском языке».¹

Право на информацию означает, что потребитель вправе потребовать, чтобы ему предоставили необходимую и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы, реализуемых им товарах, работах и услугах.

Кроме того, изготовитель (продавец) обязан предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), которая обеспечивает возможность их правильного выбора.

Таким образом, сведения, предоставляемые потребителю, можно разделить на две группы:

- информация о продавце (изготовителе, исполнителе);
- информация о товарах (работах, услугах).

Эта информация должна доводиться до сведения потребителей при заключении договора.

«Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия лицензии и (или) указанного свидетельства, а также информация об органе, выдавшем лицензию и (или) указанное свидетельство (п. 2 ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей»)».²

1 Еналеева И. Д. Защита прав потребителей. Часто задаваемые вопросы, образцы документов. – М.: ИТК «Дашков и К°», 2007. – С. 40.

2 Еналеева И. Д. Защита прав потребителей. Часто задаваемые вопросы, образцы документов. – М.: ИТК «Дашков и К°», 2007. – С. 64.

Российский закон «О рекламе» установил жесткие рамки для рекламы финансовых услуг.

Реклама банковских, страховых и иных финансовых услуг и финансовой деятельности не должна:

1) содержать гарантии или обещания в будущем эффективности деятельности (доходности вложений), в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, если такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора;

2) умалчивать об иных условиях оказания соответствующих услуг, влияющих на сумму доходов, которые получают воспользовавшиеся услугами лица, или на сумму расходов, которую понесут воспользовавшиеся услугами лица, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.

Если реклама услуг, связанных с предоставлением кредита или займа, использованием им и погашением кредита или займа, содержит хотя бы одно условие, влияющее на его стоимость, такая реклама должна содержать все остальные условия, определяющие полную стоимость кредита (займа),

Реклама услуг, связанных с осуществлением управления, включая доверительное управление активами, не должна содержать:

1) документально не подтвержденную информацию, если она непосредственно относится к управлению активами;

2) информацию о результатах управления активами, в том числе об их изменении или о сравнении в прошлом и (или) в текущий момент, не основанную на расчетах доходности, определяемых в соответствии с нормативными актами Центрального банка РФ;

3) информацию о гарантиях надежности возможных инвестиций и стабильности размеров возможных доходов или издержек, связанных с указанными инвестициями;

4) информацию о возможных выгодах, связанных с методами управления активами и (или) осуществлением иной деятельности;

5) заявления о возможности достижения в будущем результатов управления активами, аналогичных достигнутым результатам.

Реклама, побуждающая к заключению сделок с форекс-дилерами, должна содержать следующее указание: «Предлагаемые к заключению договоры или финансовые инструменты являются высокорискованными и могут привести к потере внесенных денежных средств в полном объеме. До совершения сделок следует ознакомиться с рисками, с которыми они связаны».

Право на получение полной и достоверной информации обуславливает право потребителя на выбор. Это означает, что на основании предоставленной информации потребитель самостоятельно принимает решение о том, воспользоваться ли ему услугой. Запрещено принуждать кого-либо приобретать товары или подписывать договоры на предоставление работ или услуг на заведомо невыгодных условиях.

Общеизвестно, что население России крайне легкомысленно относится к изучению договоров, которые предлагается подписать, даже когда речь идет о крупных суммах. Что касается предоставления финансовых услуг, то чаще всего потребитель подписывает договор, даже не читая его, целиком полагаясь на обещания представителя финансовой организации. В то же время договоры на предоставление финансовых услуг составляют таким сложным для понимания языком, что даже попытавшемуся разобраться во всех хитросплетениях документа добросовестному потребителю не всегда удается это сделать. Таким положением широко пользуются поставщики финансовых услуг, особенно банки и страховые компании, вынуждая клиентов заключать договора на невыгодных условиях.

Право на безопасность

Право потребителя на безопасность установлено российским законом о защите прав потребителей. «Безопасность использования товара является важнейшим элементом обеспечения возможности использовать его по назначению. Этой

обязанности изготовителя (исполнителя) соответствует право потребителя на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред его имуществу».³

Товары и услуги должны соответствовать обязательным требованиям, установленным государственными стандартами, санитарными нормами и правилами, нормативно-технической документацией, которые призваны предотвращать появление на рынке опасных товаров.

«К таким требованиям, являющимся обязательными, относятся требования, направленные на обеспечение безопасной эксплуатации оборудования и других объектов, их пожарной, биологической, экологической, ядерной и радиационной безопасности и электромагнитной совместимости. Иные требования к качеству товаров, содержащиеся в национальных стандартах, теперь носят рекомендательный характер и применяются добровольно».⁴

Все товары (работы, услуги), представляющие опасность для жизни, здоровья потребителей или для окружающей среды, подлежат обязательной сертификации. Списки товаров (работ, услуг), подлежащих обязательному подтверждению их соответствия санитарным и иным нормам, утверждаются правительством РФ.

Нередко изготовители проходят сертификацию добровольно, чтобы продемонстрировать свою добросовестность и высокое качество товаров, даже не подлежащих обязательной сертификации. Кроме того, в России существует несколько неофициальных знаков качества, присваиваемых общественными организациями, от авторитета которых целиком

зависит доверие к такому виду маркировки товаров.

Например, логотип «100 лучших товаров России» присваивается по итогам конкурса, объявленного «Академией проблем качества». Организация «Российская система качества» (Роскачество) присваивает российский «Знак качества» по аналогии с советским. В СССР товары, получившие наивысшую оценку государственной аттестационной комиссии, отмечались пятиугольником со стилизованной буквой «К».

За нарушение требований безопасности для продавцов, изготовителей и поставщиков услуг установлена ответственность. Согласно закону о защите прав потребителей, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме. Закон о защите прав потребителей обязывает указывать в сопроводительной документации на товар (работу), на этикетке или на ином носителе информацию о правилах безопасного использования товара (работы), его хранения, утилизации и транспортировки.

В обязанности изготовителя (исполнителя) входит обеспечение безопасности товара (работы) в течение всего установленного им срока службы или срока годности товара (работы). Если изготовитель (исполнитель) не установил на свой товар (работу) срок службы, он должен обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Право на качество

Качество товара (работы, услуги) – это совокупность свойств (характеристик), отличающих его от других аналогичных товаров. Именно эти свойства являются основой потребительского выбора.

Согласно закону о защите прав потребителей и Гражданскому кодексу РФ, качество товаров (работ, услуг) должно соответствовать договору. Любое отступление от параметров, закрепленных в договоре, должно рассматриваться как нарушение условия о качестве.

«Если договор не содержит условия о качестве, продавец обязан передать по-

³ Гуляева И. Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах. Типовые ситуации и примеры. – М.: Омега-Л, 2008. – С. 60.

⁴ Гражданское право: В 4 т. Том 3: Обязательственное право: учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению «Юриспруденция» / В. В. Витрянский, В. С. Ем, Н. В. Козлова и др. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Волтерс Клувер, 2005. – С. 248.

купателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если же продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями».⁵

Сведения о качестве товара при оформлении купли-продажи содержатся в техническом паспорте на товар, правилах его использования, на этикетке или ярлыке, где указываются нормативный документ по стандартизации, артикул, фасон, размер и т. п. Также в обязательном порядке должны указываться дата изготовления, срок годности, правила использования или хранения и т. п. Потребитель имеет право потребовать от изготовителя (исполнителя, продавца) проверки качества товара (работы, услуги). Это может выражаться во внешнем осмотре товара (работы), его демонстрации в действии, примерке, регулировке и т. п. Право потребителя на качество предполагает не только передачу потребителю товара (работы, услуги), обладающего определенными свойствами, но и гарантии поддержания товара в работоспособном состоянии. Изготовитель должен установить на свое изделие срок службы (годности). В течение этого срока товар (работа, услуга) должен быть пригоден для использования по назначению. Закон также возлагает на изготовителя обязанность обеспечивать возможность ремонта и технического обслуживания товара, производить и поставлять запасные части для ремонта в течение всего срока производства товара, а после снятия товара с производства – в течение срока службы или в течение 10 лет, если такой срок не установлен.

Право на возмещение ущерба

По российскому законодательству, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конс-

5 Гражданское право: В 4 т. Том 3: Обязательственное право: учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению «Юриспруденция» / В. В. Витрянский, В. С. Ем, Н. В. Козлова и др. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Волтерс Клувер, 2005. – С. 285.

труктивных, рецептурных, производственных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. При этом требовать возмещения может любой пострадавший независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом (изготовителем, исполнителем) или нет, так как из-за недостатков товара могут пострадать не только те люди, которые этот товар приобретали.

Имущественный вред – это любые финансовые затраты, которые возникли или могут возникнуть у потребителя в связи с необходимостью устранить последствия причиненного вреда. Это могут быть расходы на ремонт, оплату лекарств, медицинских услуг, потери в заработной плате (если из-за причиненного вреда человек не мог работать) и т. п.

«В состав реального ущерба включены расходы, которые лицо уже реально произвело к моменту предъявления иска о возмещении убытков либо которые еще будут им произведены для восстановления нарушенного права, т. е. будущие расходы. К реальному ущербу отнесены и убытки, вызванные утратой или повреждением имущества, так как в этом случае тоже производятся расходы».⁶

Для подтверждения материальных затрат пострадавший должен предоставить чеки, квитанции, заключение экспертизы о стоимости восстановительного ремонта (если ремонт еще не произведен) и другие доказательства, позволяющие установить размер произведенных или необходимых расходов.

Моральный вред – это переживания, страдания, связанные с последствиями от ущерба, причиненного при использовании некачественного либо небезопасного товара, работы или услуги. «Согласно ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие

6 Гуляева И. Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах. Типовые ситуации и примеры. – М.: Омега-Л, 2008. – С. 79.

нематериальные блага, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда».⁷

Право на возмещение морального вреда потребитель имеет лишь в том случае, если вред причинен конкретными действиями продавца, изготовителя или исполнителя. Например, моральный ущерб возник вследствие того, что продавец или исполнитель услуги долгое время отказывался признавать нанесенный вред и компенсировать ущерб, во время переговоров с клиентом обращался с ним грубо, поэтому потребитель был вынужден тратить время и нервы, чтобы добиться справедливости. Конкретную сумму возмещения морального ущерба определяет суд. Задача потребителя – предоставить доказательства, подтверждающие факт нарушения его прав, а также обосновать свои физические или нравственные страдания. Такими доказательствами могут служить:

- медицинские справки (подтверждающие, например, что у человека после общения с продавцом поднялось давление),
- заключение психолога (он определит, как возникшая проблема отразилась на психологическом состоянии истца),
- другие документы или показания свидетелей.

Помимо компенсации за нанесенный ущерб вследствие использования некачественного или небезопасного товара, закон о защите прав потребителей предусматривает компенсацию за нарушение срока выполнения требований потребителя при обнаружении недостатков. Это могут быть требования:

- о замене товара ненадлежащего качества,
- о соразмерном уменьшении покупной цены товара,
- о возмещении расходов на исправление недостатков товара или безвозмездного устранения недостатков товара,
- о возврате уплаченной за товар денежной суммы,

⁷ Еналеева И. Д. Защита прав потребителей. Частота задаваемые вопросы, образцы документов. – М.: ИТК «Дашков и К°», 2007. – С. 96.

- о предоставлении на период ремонта (замены) аналогичного товара.

Эти требования подлежат удовлетворению в течение десяти дней со дня их предъявления. Неустойка составляет один процент цены товара за каждый день просрочки. Если неустойка не уплачивается изготовителем добровольно, она взыскивается через суд. «Возмещение убытков и уплата неустойки не освобождает продавца (изготовителя, уполномоченную организацию, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед покупателем (ст. 505 и п. 3 ст. 13 «Закона о защите прав потребителей)»⁸.

Недействительность условий договора. Запрет на пакетирование товаров (работ, услуг)

Недействительными признают договоры в случае, если их условия ущемляют права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей. Это правило устанавливают как закон о защите прав потребителей, так и Гражданский кодекс РФ, по которому договор должен соответствовать законам и иным правовым актам, действующим в момент его заключения.

«При этом необязательно весь договор в целом должен признаваться недействительным. Если договор мог быть исполнен и без включения в него недействительной части, недействительная часть сделки (договора) не влечет недействительность прочих ее частей (ст. 180 ГК)».⁹

Недействительными могут быть признаны не только условия договора, прямо противоречащие законодательству, но и условия, ущемляющие права потреби-

⁸ Гражданское право: В 4 т. Том 3: Обязательственное право: учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению «Юриспруденция» / В. В. Витрянский, В. С. Ем, Н. В. Козлова и др. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Волтерс Клувер, 2005. – С. 286.

⁹ Гражданское право: В 4 т. Том 3: Обязательственное право: учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению «Юриспруденция» / В. В. Витрянский, В. С. Ем, Н. В. Козлова и др. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Волтерс Клувер, 2005. – С. 285.

телей в целом, не соответствующие его экономическим интересам.

Статья 428 Гражданского кодекса РФ предусматривает право гражданина в судебном порядке оспаривать условия договора, которые ущемляют его интересы, если заключить этот договор потребитель не мог иначе, чем согласившись со всеми его условиями. В законе о защите прав потребителей указано, какие нарушения (ущемления) прав потребителей влекут за собой признание договора недействительным. Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг). Запрещается без согласия потребителя предоставлять дополнительные работы и услуги за плату – в данном случае потребитель имеет право отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров, проще говоря, навязывать потребителю товары и услуги «в нагрузку» или пакетировать товары (работы, услуги).

«Продавец не вправе навязывать потребителю приобретение товара, не являющегося единой ассортиментной единицей – «комплект» согласно п. 1 ст. 479 ГК (набор посуды или мебели). Комплектность товара должна соответствовать условиям договора о комплектности (п. 1 ст. 478 ГК), в противном случае присоединение иного дополнительного товара к необходимому потребителю фактически приводит к увеличению цены одних товаров за счет других, не пользующихся спросом и не могущих быть реализованными иным способом. Подобные действия и составляют ущемление прав потребителей».¹⁰

В сфере финансовых услуг права потребителей в этом отношении нарушаются особенно часто.

10 Гражданское право: В 4 т. Том 3: Обязательственное право: учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению «Юриспруденция» / В. В. Витрянский, В. С. Ем, Н. В. Козлова и др. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Волтерс Клувер, 2005. – С. 285.

Массовый характер имеет существующая до сих пор практика навязывания страховок при получении кредитов, а также навязывание дополнительных договоров страхования при оформлении ОСАГО, например, полисов добровольного страхования автогражданской ответственности (ДСАГО), страхования жизни или от несчастного случая.

Освещая в СМИ проблему нарушения прав потребителей в сфере финансовых услуг, следует иметь в виду особенность российского законодательства, которая состоит в том, что за потребителем закрепляют так называемую «презумпцию непрофессионализма». То есть при рассмотрении требования о возмещении убытков, возникших из-за нарушения права на информацию, суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках услуги.

Право на отказ от товара (работы, услуги)

Потребитель может отказаться от товара, работы или услуги и потребовать возмещения уплаченных за нее денег в разных случаях. Согласно п. 3 ст. 503 ГК и п. 1 ст. 18 «Закона о защите прав потребителей», в случае обнаружения в товаре недостатков можно потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества. При возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не имеет права удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

Особые правила отказа от услуг действуют для банковских кредитов и договоров страхования. Для потребителя действует так называемый «период охлаждения»: после того, как договор был заключен, потребитель может отказаться от него в течение определенного срока.

Нецелевой (потребительский) кредит заемщик может вернуть, не уведомляя банк, в течение 14 дней с момента заклю-

чения кредитного договора, уплатив проценты за фактический срок пользования заемными средствами. А целевой кредит без уведомления банка можно вернуть полностью или частично в течение 30 дней с момента получения. Такое право заемщикам дает Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)».

Для договоров страхования тоже действует «период охлаждения», составляющий пять рабочих дней, в течение которого можно отказаться от договора и потребовать возврата уплаченной страховой премии при условии, что на дату отказа от договора не наступало событий, имеющих признаки страхового случая. Это право установлено Указанием Центрального банка РФ от 20.11.2015 № 3854-У, чтобы пресечь незаконную практику навязывания банками договоров страхования при оформлении потребительских, ипотечных кредитов и автокредитов.

Досудебная защита прав. Право на выбор суда

Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает возможность защиты прав потребителей в судебном и внесудебном порядке.

Внесудебный порядок выражается в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю). Организация или индивидуальный предприниматель, получившие претензию, обязаны сообщить заявителю о результатах рассмотрения.

При полном или частичном отказе в удовлетворении претензии потребителю должны сообщить причины отказа со ссылкой на правовые нормы и доказательства, обосновывающие отказ.

«Если потребитель обратился с требованием к продавцу, это не лишает его права впоследствии обратиться с иском в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично».¹¹

11 Еналеева И. Д. Защита прав потребителей. Частота задаваемые вопросы, образцы документов. – М.: ИТК «Дашков и К°», 2007. – С. 106.

При этом потребитель может по своему усмотрению, минуя досудебный порядок урегулирования, сразу направлять документы в суд, не извещая об этом продавца.

«Полномочия потребителей в Законе РФ «О защите прав потребителей» расширены за счет освобождения их от обязанности по уплате государственной пошлины при обращении в суд. Такая мера обеспечивает возможность обращения за защитой своих прав даже представителям малообеспеченных слоев населения, у которых нет финансовой возможности заплатить государственную пошлину, а также стимулирует к активному отстаиванию своих интересов остальных потребителей, которых сдерживала сама необходимость платить при обращении в суд».¹²

Согласно российскому законодательству, для исков о защите прав потребителей установлена альтернативная подсудность.

Это означает, что потребитель по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск. Таким образом, иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд:

- 1) по месту жительства или месту пребывания истца;
- 2) по месту нахождения продавца (юридический адрес);
- 3) по месту заключения или месту исполнения договора.

«Ни один из выбранных потребителем судов не имеет права отказать в принятии искового заявления, так как в силу ст. 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу. Исключения составляют иски по спорам, вытекающим из договоров перевозки груза, которые предъявляются согласно ст. 30 ГПК РФ по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия».¹³

12 Гуляева И. Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах. Типовые ситуации и примеры. – М.: Омега-Л, 2008. – С. 104.

13 Еналеева И. Д. Защита прав потребителей. Частота задаваемые вопросы, образцы документов. – М.: ИТК «Дашков и К°», 2007. – С. 108.

Работа с поступающими в СМИ жалобами потребителей на финансовые организации. Правила обработки таких обращений

В СМИ поступает больше количество жалоб от потребителей финансовых услуг. Чаще всего жалобы связаны с условиями кредитных договоров и договоров страхования. Такие жалобы нередко используются как информационный повод для проблемных статей, обзоров и журналистских расследований.

Если журналист решил использовать конфликт между потребителем и исполнителем услуги, необходимо проверить все связанные с ним обстоятельства. Прежде чем оценивать ситуацию, надо запросить у потребителя все документы, имеющие отношение к сложившейся ситуации. Эти документы рекомендуется показать независимому эксперту, поскольку договоры на оказание финансовых услуг могут содержать нюансы, в которых не всегда способен разобраться даже журналист, специализирующийся на финансовой тематике.

Если какие-то обстоятельства не подтверждаются документально, представитель прессы обязан использовать все доступные ему возможности, чтобы попытаться проверить утверждения потребителя. Журналист не должен воспринимать на веру никакие заявления, если их невозможно проверить.

Изучив позицию потребителя, журналист обязан выяснить мнение второй стороны конфликта. Для этого в обязательном порядке следует направить запрос исполнителю услуги. Если в своем ответе исполнитель обоснует позицию, приведет аргументы, для комплексной оценки сложившейся ситуации также следует проконсультироваться с независимым экспертом. При необходимости использовать комментарий этого специалиста в материале.

Для создания полной и объективной картины необходимо получить заключение от регулирующей и надзорной организации – в России мегарегулятором финансового рынка выступает Центральный банк РФ. Одновременно можно

запросить комментарий у Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Помимо официальных организаций, в чьи обязанности входит защита прав потребителей финансовых услуг, экспертную оценку причин и последствий конфликта могут дать общественные организации по защите прав потребителей. В частности, в России действует организация по защите прав потребителей финансовых услуг – «Финпотребсоюз». Активную деятельность в этой сфере также ведет Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП).

Нелишне будет выяснить мнение по поводу возникшего конфликта в профессиональном сообществе: насколько он типичен и распространен. С этой целью можно запросить комментарии у руководства профессиональных объединений или саморегулируемых организаций. Таких, например, как Ассоциация российских банков (АРБ) и Ассоциация региональных банков «Россия» (АРБР). Страховщиков объединяют две крупные организации – Всероссийский союз страховщиков (ВСС) и Российский союз автостраховщиков (РСА).

«Таким образом, основой верификации является подтверждение из максимального количества информированных источников. Некоторые из этих источников могут быть незаинтересованными (неангажированными) лицами: представителями сторонних организаций, знаковыми, тем не менее, с происхождением».¹⁴

Материал, в котором используется жалоба потребителя на оказанную ему финансовую услугу, должен включать в себя позиции всех заинтересованных сторон и независимую оценку ситуации. Излагая обстоятельства конфликта, журналист должен строго придерживаться фактов. Если возникает необходимость сослаться на бездоказательные утверждения кого-либо из сторон конфликта, в материале должно быть подчеркну-

14 Деловая журналистика / А.В. Афанасьева, М.В. Блинова, Д.А. Борисяк и др. – М.: МедиаМир, 2012. – 577 с.

то, что данные заявления ничем не подтверждены. Недопустимо замалчивать или избирательно использовать известные автору материала факты для того, чтобы изобразить потребителя в лучшем свете, это грубейшее нарушение журналистской этики.

Формы участия СМИ в разрешении коллизий между потребителями и поставщиками финансовых услуг

Публикации, посвященные конфликтам, возникающим между потребителями и исполнителями финансовых услуг, как правило, носят форму проблемных статей, реже – репортажей из серии «тайный покупатель» и журналистских расследований. В проблемных материалах описываются конкретные истории потребителей, пострадавших из-за недобросовестных поставщиков финансовых услуг, и рассказывается, какие у них есть возможности защитить свои права.

Для репортажа из серии «тайный покупатель» и журналистского расследования жалоба потребителя финансовой услуги может стать информационным поводом. Например, потребитель пожаловался на то, что страховая компания навязывает дополнительные услуги при заключении договора. Можно обратиться под видом клиента в ту страховую компанию, на которую пожаловался потребитель, а также в несколько других.

В конфликте между потребителем финансовой услуги и ее исполнителем СМИ должны выступать в качестве беспристрастного арбитра, поскольку потребители нередко оказываются жертвами собственной неграмотности и легкомысленного отношения к договорам на предоставление финансовых услуг. В то же время законодательство определяет потребителя «слабой» стороной договора, что учитывают и суды в ходе разбирательств жалоб потребителей финансовых услуг, поэтому журналист по возможности должен оказать поддержку потребителю по защите его прав в рамках законодательства.

Поддержка может выражаться в привлечении к участию в деле регулирующих организаций, профессиональных

объединений, общественных организаций по защите прав потребителей и независимых экспертов. Уже само по себе внимание СМИ к конфликту с потребителем, как правило, побуждает вторую сторону проявить к нему максимум внимания, и это может помочь найти устраивающий обе стороны компромисс.

Позиции организаций финансовой сферы в ситуациях привлечения внимания СМИ

Организации финансовой сферы крайне редко проявляют горячий энтузиазм в ситуации, когда СМИ вмешивается в их конфликты с потребителями. В то же время такие запросы СМИ игнорируются тоже достаточно редко. Чаще всего финансовые организации предоставляют минимальное количество полезной информации, стремясь обойтись формальными отписками, которые не дают ответов по существу.

Тем не менее при подготовке материала на основе жалобы потребителя журналист обязан прояснить мнение второй стороны конфликта для объективного освещения спорной ситуации.

«Если запрос формулируется в письменной форме, возможность диалога с адресатом, по определению отсутствует. Поэтому свои вопросы нужно формулировать максимально четко и детально. Журналист должен иметь свой взгляд на ситуацию, памятуя о том, что в своем ответе адресат может лишь подтвердить или опровергнуть то или иное предположение, дать дополнительную справочную или статистическую информацию. Запрещены вопросы, допускающие уход от прямого ответа: пословица «каков вопрос – таков ответ» в случае письменных запросов подтверждается на 100%».¹⁵

По российскому закону о средствах массовой информации запрашиваемая информация должна быть предоставлена в семидневный срок, либо редакции направляется уведомление о том, что для подготовки ответа требуется более дол-

15 Деловая журналистика / А.В. Афанасьева, М.В. Блинова, Д.А. Борисяк и др.. – М.: МедиаМир, 2012. – С. 538.

гий срок. Уведомление об отказе в ответе на редакционный запрос должны вручать в трехдневный срок со дня получения запроса, при этом должны быть указаны причины отказа.

Успешный опыт участия СМИ в действиях по защите прав потребителей

В активе российских СМИ немало успешных кампаний в защиту прав потребителей. Например, при активном участии прессы в России было запрещено навязывать заемщикам страховые услуги при оформлении полисов ОСАГО, КАСКО и при оформлении банковских кредитов. Влияние масс-медиа сказалось на изменении правил расчета ОСАГО, который стал более индивидуальным и позволяет снизить расходы на страховку дисциплинированным водителям..

Пристальное внимание СМИ к банковской практике в сфере выдачи кредитов, критика действий банков, ущемляющих права заемщиков, привели к отмене моратория и штрафов за досрочное погашение кредитов, скрытых комиссий за обслуживание кредита (ведения счета).

Освещение в СМИ проблем, связанных с погашением кредитов, сыграло свою роль при разработке Федерального закона «О потребительском кредите (займе)», вступившего в силу в 2014 году. В частности, закон закрепил уже существующий де-факто (благодаря решениям судов) запрет на скрытые комиссии по кредитам, установил справедливый порядок взыскания просроченной задолженности, ввел «период охлаждения» для заемщиков, позволяющий вернуть кредит в течение 14–30 дней с момента его получения без предварительного уведомления банка.

Благодаря активной деятельности СМИ по освещению злоупотреблений, связанных с коллекторской деятельностью в России, эта проблема получила громкое общественное звучание. В конечном итоге был принят Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности».

Большим достижением для СМИ и общественности стало ограничение ставок по кредитам микрофинансовых организаций (МФО), достигавших в некоторых случаях сотен процентов годовых. Несомненно, что законодательному урегулированию этой сферы способствовал большой общественный резонанс с подачи СМИ. Из-за таких ставок заемщики МФО нередко попадали в долговую кабалу, и микрокредит в несколько десятков сотен рублей мог трансформироваться в сотни тысяч рублей долга.

В 2016 году поправками в Закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» для МФО был введен запрет на начисление по договорам краткосрочного потребительского займа процентов свыше четырехкратного размера суммы займа. С 1 января 2017 года предельная величина суммы начисляемых процентов уменьшилась еще сильнее: теперь она не может превышать трехкратный размер суммы основного долга.

Если раньше при возникновении просрочки МФО начисляла проценты на сумму задолженности бесконечно, то теперь сумма, которую составляют проценты по просроченной задолженности, не может превышать двукратного размера суммы самой задолженности.

Разбор материалов СМИ по теме лекции:

Интервью «Вас обманули? Идите в суд! Как выжить в обществе потребления» с председателем высшего координационного совета Международной конфедерации обществ потребителей (КонфОП) Валерием Петропавловским («Аргументы и факты», 20.06.2012) затрагивает проблемы в сфере защиты прав потребителей в России.

Сразу следует отметить, что заголовок статьи практически не связан с ее содержанием, так как тема судебного разбирательства затрагивается только в одном вопросе интервью, да и то вскользь. Интервью в целом представляет собой набор обрывочной информации. В ответах эксперта проблемы обозначаются, но при этом непонятно, в чем именно они

состоят. В результате получается, что читатель должен просто поверить на слово, что проблемы есть. При такой подаче материала он получился малоинформативным, в нем практически отсутствует конкретика.

Эксперт перечисляет, что препятствует защите прав потребителей в России, указывая на серьезную проблему: «Органы муниципального самоуправления освободили от обязанности защищать потребителей. На практике последнее вылилось в то, что более 50% граждан РФ в деревнях, сёлах, маленьких городах остались без возможности получить помощь».

Также он упоминает «отвратительную работу Службы судебных приставов», однако что именно имеется в виду, в материале не объясняется, и читателю остается только гадать, о чем идет речь.

При ответе на вопрос «В каких сферах потребители сейчас нуждаются в защите больше всего?» приводится ответ, который практически ничего не дает читателю: «Это услуги ЖКХ, с которыми сталкиваются все без исключения, и область финансовых услуг. Недавно я познакомился с гражданкой из Биробиджана, которая взяла кредит в банке и попала в больницу с сердечным приступом, потому что при каждом ежемесячном платеже выяснялось, что она должна всё больше и больше. Мы разобрались: банк просто ошибся! Сколько таких ошибок могут стоить жизни людям?». Используемый пример выглядит неудачным, так как непонятно, почему упомянутая гражданка не обратилась в банк сама за разъяснением, и как были нарушены ее права потребителя, если речь идет об ошибке.

Также практически ничего не дает ответ на такой важный для читателя вопрос «Где по факту искать защиты сегодняшним потребителям?»: «Только в общественных организациях. Их юристы по доступным расценкам могут помочь обратиться в суд, написать претензию. Обращаться к стабильным юристам безумно дорого. Но на практике я убедился: с работой законов в нашей стране все обстоит плохо, но закон «О защите прав

потребителей» – самый работающий в России. Тут реально добиться чего-то, если захотеть и идти до последнего». В ответе не упомянуто ни одного названия общественной организации, что можно расценивать как скрытую рекламу самого КонфОП. Нет никаких упоминаний о финансовом омбудсмене, который помогает потребителям финансовых услуг, о том, что они могут обратиться с жалобой в Центральный банк РФ. Тем самым читателей лишают важной для них информации, хотя вопрос подразумевает конкретный ответ.

Источник: <http://www.aif.ru/money/mymoney/34080>

В статье «Как не попасться на удочку «черных» кредиторов?» («Тульские известия», 26.08.2016) в заголовок вынесена ключевая мысль статьи: «Планируя взять небольшую сумму до зарплаты в МФО, следует быть осторожными и проверять, не скрывается ли под маской микрофинансовой организации «черная» компания».

Материал подробно и последовательно раскрывает тему. Во вступительной части статьи рассказывается, что представляют собой МФО: «Микрофинансовых организаций, выдающих займы гражданам, только в Центральном федеральном округе более 1,1 тыс. А всего по России – более 3,4 тыс. В МФО можно занять небольшую сумму на короткий срок без лишних формальностей, поэтому проценты по займам достаточно высоки. Но велик и поток желающих воспользоваться такой возможностью. Сумма таких займов физлицам, по данным Банка России, по итогам I квартала 2016 года по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года выросла более чем на 34% (до 40,3 млрд рублей)».

В статье детально разъясняется, как отличить МФО, действующую на законных основаниях, от незаконной: «Проверить, есть ли МФО в реестре просто – нужно зайти на официальный сайт Банка России www.cbr.ru. Если вы не нашли в реестре названия микрофинансовой организации, которая предлагает свои услуги, стоит как минимум насторожиться, – говорит

управляющий Отделением по Тульской области ГУ Банка России по Центральному федеральному округу Дмитрий Михайлович Новиков. – Кроме того, в отдельной вкладке можно ознакомиться со списком МФО, исключенных из реестра».

Затем разъясняется, чем опасно занимать деньги в МФО, которая работает незаконно, и что должно насторожить заемщика в действиях МФО: «Обращаясь в такую «замаскированную» компанию, заемщик может столкнуться с различными проблемами – от завышенных ставок и огромных штрафов до криминальных методов возврата долга. «Запомните: если вы пришли в МФО, то и договор вы должны заключить именно с этой микрофинансовой организацией, а не с какой-то третьей стороной, – уточняет Д. М. Новиков».

Текст четко структурирован и мог бы быть разделен подзаголовками, но их отсутствие не мешает читателю воспринимать информацию благодаря доходчивости, легкому стилю изложения и небольшому объему статьи.

Источник: http://tnews.tula.net/news/finance/kak_ne_popastsya_na_udochku_chernykh_kreditorov/

Проблемная статья ««Страхуйтесь, а то хуже будет». Как банки в Тверской области навязывают клиентам дополнительные услуги» (газета «Караван+Я», 08.03.2017) описывает систему навязывания страховок при оформлении экспресс-кредитов на товары в сети магазинов «М. Видео». Заголовок четко отражает основную мысль статьи и не лишен экспрессии. Внимание читателей к материалу обеспечено.

Лид, как и положено, информативен и лаконичен: «Участились случаи, когда вместо процентов людям активно «впаривают» страховку, утверждая, что без нее банк не одобрит кредит».

В качестве наглядной иллюстрации используются истории потребителей, рассказанные от первого лица: «К сожалению, мне все-таки навязали страховку. Хотя я сама являюсь кредитным специалистом и знаю, что страховка – просто галочка в программе. Нас также заверяли,

что банк без нее не одобрит. А нам нужна была именно эта конкретная плита для кухни. Пришлось брать по их условиям. Минус 5000 рублей из семейного бюджета».

В заключительной части статьи оценку ситуации дают эксперты, в роли которых выступает адвокатское бюро: «Если банки заставляют страховать клиента жизнь, финансовые риски и т. д. как обязательное условие выдачи кредита, это считается навязыванием дополнительных услуг. Такие действия незаконны и являются ущемлением прав потребителей (ст. 16 Закон о защите прав потребителей). Однако, учитывая, что товар/деньги нужны клиенту, часто он согласен на любые условия. Заставить банк не включать услуги по страхованию невозможно, т. к. отказ банка формально не будет звучать так: «Вам отказано, потому что вы не застраховались». Банк укажет любую иную причину, т. к. давать или не давать кредит – его право».

Эксперт отмечает сложности, которые могут возникнуть при попытке клиента воспользоваться законным правом отказаться от страховки в период охлаждения после заключения кредитного договора.

Статья наглядно и аргументированно раскрывает тему. К недостаткам можно отнести увлечение автора разговорным стилем. Желание сделать текст эмоционально окрашенным понятно, но в данном конкретном случае не очень уместно.

Источник: <http://www.karavan.tver.ru/gazeta/12735>

Литература:

1. Конституция Российской Федерации, текст с последними изм. и доп. на 2016 г. —М: ЭКСМО, 2016. – 29 с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ. // Собрание законодательства Российской Федерации. 1994. – № 32. – ст. 3301.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ. // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. – № 5. – ст. 410.
4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей». // Собрание законодательства Российской Федерации. – 15.01.1996. – № 3. – ст. 140.
5. Федеральный закон Российской Федерации от 05.03.1999 № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг». // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1999. – № 10. – ст. 1163.
6. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании». // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – № 52. – ст. 5140.
7. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе». // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – № 12. – ст. 1232.
8. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2013. – № 51. – ст. 6673.
9. Федеральный закон от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2015. – № 27. – ст. 3953.
10. Еналеева И. Д. Защита прав потребителей. Часто задаваемые вопросы, образцы документов. – М.: ИТК «Дашков и К°», 2007. – 235 с.
11. Гуляева И. Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах. Типовые ситуации и примеры. – М.: Омега-Л, 2008. – 224 с.
12. Васильчикова Н. В. Как потребителю защитить свои интересы: рекомендации и примеры. – М.: Омега-Л, 2007. – 207 с.
13. Гражданское право: В 4 т. Том 3: Обязательственное право: учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению «Юриспруденция» / В. В. Витрянский, В. С. Ем, Н. В. Козлова и др. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Волтерс Клувер, 2005. – 800 с.
14. Деловая журналистика / А. В. Афанасьева, М. В. Блинова, Д. А. Борисяк и др. – М.: МедиаМир, 2012. – 728 с.

Контрольные вопросы лекции:

1. Какую информацию, согласно российскому законодательству, обязаны предоставить потребителю продавцы (исполнители работы, услуги)?
2. Какую информацию не должна содержать реклама финансовых услуг?
3. В чем состоит и как обеспечивается право потребителя на безопасность?
4. Что лежит в основе права потребителя на качество?
5. Какие два способа возмещения ущерба предусмотрены для потребителя, пострадавшего от небезопасного или некачественного товара, работы или услуги?
6. В случае обнаружения недостатков товара, работы или услуги потребитель может потребовать компенсации. В какие сроки ответчик обязан отреагировать на эти заявления?
7. Какие нарушения прав потребителей влекут за собой признание договора недействительным?
8. В каких случаях потребитель может отказаться от товара, работы или услуги и потребовать возмещения потраченных денежных средств?
9. Как организована защита прав потребителей в судебном и внесудебном порядке в Российской Федерации?
10. В чем состоят основные принципы работы СМИ с жалобами потребителей на работу финансовых организаций?

Методические рекомендации к лекции «Права потребителей»

Данная тема является обязательной, поскольку она знакомит студентов с основными правами потребителей, а также ролью СМИ в урегулировании конфликтов между потребителями товаров и услуг и юридическими лицами, их производящими и оказывающими. Большое значение уделяется правилам обработки поступающих в редакции периодических изданий жалоб потребителей финансовых услуг и формам участия СМИ в разрешении данных споров.

Количество занятий по теме: 1.

Цель занятия заключается в формировании комплексных знаний о правах потребителей, способах защиты прав потребителей, а также навыков рассмотрения обращений потребителей в СМИ с жалобами на нарушение их прав и подготовки соответствующих публикаций.

Ключевые понятия: право на информацию, информация о продавце, информация о товарах, Закон «О защите прав потребителей», Закон «О рекламе», право на безопасность, сертификация, право на качество, право на возмещение ущерба, имущественный вред, моральный вред, недействительность условий договора, запрет на пакетирование товара, право отказа от товара, досудебная защита прав, право на выбор суда, правила обработки обращений с жалобами в СМИ, формы участия СМИ в разрешении конфликтов между потребителями и поставщиками финансовых услуг, действия СМИ по защите прав потребителей.

Умения

Студенты должны уметь:

- определять вид нарушенного права потребителя;
- определять виды нарушений, влекущих за собой признание договора недействительным;

- обрабатывать жалобы потребителей финансовых услуг;
- выделять сильные и слабые стороны деловых публикаций СМИ, подготовленных с использованием данных о нарушениях прав потребителей;
- оценивать и редактировать материалы в защиту прав потребителей.

Базовые знания

В результате изучения данной темы студенты должны знать:

- каковы основные права потребителя;
- в чем сущность права на информацию;
- в чем заключается право потребителя на безопасность;
- в чем различия имущественного и морального вреда;
- при каких условиях договоры могут быть признаны недействительными;
- как на законных основаниях отказаться от товаров и услуг;
- каковы правила обработки жалоб потребителей в СМИ на работу финансовых организаций;
- каковы формы участия СМИ в разрешении конфликтов между потребителями и поставщиками финансовых услуг.

Личностные характеристики и установки:

- закрепление навыков в работе с жалобами в СМИ потребителей;
- отношение к профессиональной деятельности как к возможности привлечь внимание к проблемам потребителей и защите их прав.
- осознание важности соблюдения журналистской этики при освещении конфликтных ситуаций между потребителем и коммерческой/финансовой организацией.

Формы организации занятия

- аудиторное занятия (лекция);

- групповая форма работы – обсуждение публикаций;
- подготовка ответов на вопросы, выполняемая самостоятельно после занятия.

– Аудиторное занятие (лекция) включает в себя усвоение теоретического материала о проблематике освещения защиты прав потребителей товаров и услуг, обсуждение публикаций СМИ.

– Самостоятельная работа по подготовке ответов на вопросы по теме.

Описание хода занятия

1. В начале лекции можно обсудить с группой студентов, сталкивались ли они с нарушением прав потребителей, если да, то какие шаги предпринимали, как отстаивали свою правоту, чем завершился конфликт.
2. В конце занятия можно перейти к обсуждению 3 статей СМИ. Разделите аудиторию на 3 группы. Каждой группе раздайте по статье. После прочтения статей студенты каждой группы должны оценить профессионализм раскрытия темы, положительные стороны и недостатки публикации, оценить ее влияние на решение освещаемой проблемы и поделиться своим мнением с остальной аудиторией. Лектор в случае необходимости дает свои комментарии после выступления каждой группы. Время – 20 мин.

Формы текущей оценки

Преподаватель осуществляет текущий контроль, оценивая аудиторную работу студентов:

- активность обсуждения примеров нарушения прав потребителей и защиты прав потребителей;
- активность при обсуждении статьи в командах.

Самостоятельная работа студентов оценивается после сдачи выполненного задания на следующем занятии.

ВАС ОБМАНУЛИ? ИДИТЕ В СУД! КАК ВЫЖИТЬ В ОБЩЕСТВЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ

Почему нас часто безнаказанно обманывают продавцы товаров и услуг и что с этим делать, «АиФ» рассказал Валерий...

«Аргументы и факты», 20.06.2012

«АиФ»: – Почему американский потребитель, сломав зуб о камень в купленном салате, станет миллионером, а наш вынужден копить на стоматолога?

В. П.: – У этой проблемы две причины. Во-первых, наш исторически сложившийся менталитет. Ещё в советское время ко мне на приём пришла женщина, у которой сломался только что купленный телевизор, но продавец отказывался принять его назад. Я спросил: «Почему вы не подадите в суд, ведь закон на вашей стороне?» Она возмущалась: «В суд? Я что, склочница или скандалистка какая-то?».

С этим нужно бороться, пора забыть время СССР, когда слово «потребитель» было ругательством. Вторая причина – отсутствие государственной воли на защиту потребителей. Отвратительно работает служба судебных приставов. Органы муниципального самоуправления освободили от обязанности защищать потребителей. На практике последнее вылилось в то, что более 50% граждан РФ в деревнях, сёлах, маленьких городах остались без возможности получить помощь.

На останках ГОСТов

«АиФ»: – В каких сферах потребители сейчас нуждаются в защите больше всего?

В. П.: – Это услуги ЖКХ, с которыми сталкиваются все без исключения, и область финансовых услуг. Недавно я познакомился с гражданкой из Биробиджана, которая взяла кредит в банке и попала в больницу с сердечным приступом, потому что при каждом ежемесячном платеже выяснялось, что она должна всё больше и больше. Мы разобрались: банк просто ошибся! Сколько таких ошибок могут стоить жизни людям?

«АиФ»: – Но в сегодняшней редакции закона о финансовых услугах говорится мало – постарались банкиры?

В. П.: – Давление на закон «О защите прав потребителей» со стороны финансовых институтов колоссальное.

Но мы работаем – в законе скоро появится статья, защищающая потребителя финуслуг.

Туда же предлагаем включить типовой образец договора с банком, отклоняться от которого будет нельзя. Потому что вписывать мелким шрифтом в договор какие-то условия – любимый ход банкиров.

«АиФ»: – Сегодняшний отказ России от системы ГОСТов поставил крест на качественном питании?

В. П.: – На Западе никогда не существовало стандартов вроде наших ГОСТов! У них в обязательном порядке контролировалась только безопасность для здоровья потребителя – и все живы, живут куда лучше, чем россияне. Ведь наша проблема – не в наличии или отсутствии ГОСТов, а в отсутствии адекватной системы контроля у надзорных органов.

В США это отработанная схема: они фиксируют две жалобы разных потребителей на один и тот же товар, после чего инициируют внеплановую проверку. Если данные подтверждаются, на компанию накладываются штрафы, суммы которых легко могут привести к банкротству. У нас же суммы штрафов смешные – нечестному производителю проще заплатить такой штраф и продолжать дальше работать как бог на душу положит.

В итоге, например, многие питерцы на выходные едут за продуктами в... Финляндию: там еда и дешевле, и на порядок качественнее.

Закон работает

«АиФ»: – Где по факту искать защиты сегодняшним потребителям?

В. П.: – Только в общественных организациях. Их юристы по доступным расценкам могут помочь обратиться в суд, написать претензию. Обращаться к стабильным юристам безумно дорого. Но на практике я убедился: с работой законов в нашей стране всё обстоит плохо, но закон «О защите прав потребителей» – самый работающий в России. Тут реально добиться чего-то, если захотеть и идти до последнего.

«АиФ»: – А секрет, как выбрать качественное, у вас есть?

В. П.: – Не доверяйте рекламе, доверяйте только себе! Я сплошь и рядом вижу, как реклама нарушает закон: и по продолжительности роликов, и по этике, и по уровню звука. Как можно доверять тому, что изначально противоправно?

Кроме того, недавно доказали: если бы весь мир потреблял по нормам, по которым сейчас потребляют США, нам понадобились бы ресурсы четырёх планет, таких как Земля. Но делают они это лишь под воздействием рекламы – на самом деле в таком сверхпотреблении нет никакой необходимости. Хотите вы, чтобы вам навязали что-то? Я – нет.

КАК НЕ ПОПАСТЬСЯ НА УДОЧКУ «ЧЕРНЫХ» КРЕДИТОРОВ?

«Тульские известия», 26.08.2016

Планируя взять небольшую сумму до зарплаты в МФО, следует быть осторожными и проверять, не скрывается ли под маской микрофинансовой организации «черная» компания.

Микрофинансовых организаций, выдающих займы гражданам, только в Центральном федеральном округе более 1,1 тыс. А всего по России – более 3,4 тыс. В МФО можно занять небольшую сумму на короткий срок без лишних формальностей, поэтому проценты по займам достаточно высоки. Но велик и поток желающих воспользоваться такой возможностью. Сумма таких займов физлицам, по данным Банка России, по итогам I квартала 2016 года по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года выросла более чем на 34% (до 40,3 млрд рублей).

Надзирает за деятельностью многочисленных МФО Банк России, он же ведет государственный реестр микрофинансовых организаций, в котором обязаны состоять все МФО. За различные нарушения, а также за непредставление отчетности организации могут быть исключены из этого реестра, после чего компании запрещено предоставлять потребительские займы. Только в Центральном федеральном округе в течение января-марта текущего года реестр покинули 78 МФО, всего же по России – более 200.

Однако ряд микрофинансовых организаций, исключенных из официального реестра, продолжают выдавать займы, работая в «серой», а то и в «черной» зоне. Например, пользуются именем зарегистрированной в реестре МФО, привлекая клиентов, а когда доходит до заключения договора займа, предлагают подписать его с совершенно другой организацией, которая в реестре не значится.

«Проверить, есть ли МФО в реестре просто – нужно зайти на официальный сайт Банка России www.cbr.ru. Если вы не нашли в реестре названия микрофинансовой организации, которая предлагает свои услуги, стоит как минимум насторожиться, – говорит управляющий Отделением по Тульской области ГУ Банка России по Центральному федеральному округу Дмитрий Михайлович Новиков. – Кроме того, в отдельной вкладке можно ознакомиться со списком МФО, исключенных из реестра».

Потребители финансовых услуг должны четко осознавать: после исключения из реестра МФО оказывается вне надзора Банка России, никаких мер воздействия к ним мегарегулятор финансового рынка применять не вправе. При этом он следит за ситуацией и регулярно информирует органы прокуратуры о деятельности нелегальных кредиторов. Так, по итогам I квартала 2016 года Банк России направил в правоохранительные и иные уполномоченные органы РФ порядка 340 обращений в отношении примерно 630 организаций, предположительно осуществляющих нелегальную выдачу потребительских займов.

Обращаясь в такую «замаскированную» компанию, заемщик может столкнуться с различными проблемами – от завышенных ставок и огромных штрафов до криминальных методов возврата долга. «Запомните: если вы пришли в МФО, то и договор вы должны заключить именно с этой микрофинансовой организацией, а не с какой-то третьей стороной, – уточняет Д.М. Новиков. – Исключенные из реестра Банка России МФО, если они продолжают выдавать займы, работают вне закона».

Если у потребителей финансовых услуг возникают вопросы, то они могут обратиться в Банк России, Отделение Тула телефон 32-54-62.

«СТРАХУЙТЕСЬ, А ТО ХУЖЕ БУДЕТ»

Как банки в Тверской области навязывают клиентам дополнительные услуги

Газета «Караван+Я», 08.03.2017

Экономическая ситуация такова, что народ старается не брать лишних кредитов. Именно поэтому так популярна стала программа 0:0:24 (12,10) от известных сетевых компаний («Евросеть», «М-Видео», «Эльдорадо», «Техносила» и т. д.), совместная с банками. Это рассрочка на определенный срок без переплат и первоначального взноса. Казалось бы, отличный вариант для покупки желаемого товара. Но здесь в пору вспомнить пословицу о бесплатном сыре в мышеловке. Участились случаи, когда вместо процентов людям активно «впаривают» страховку, утверждая, что без нее банк не одобрит кредит. В Твери такие манипуляции могут проделывать сотрудники банков, с которыми работает сеть «М-Видео». «Караван+Я» поговорил с тверскими покупателями.

Кристина КОМАРОВА:

– Надумали с мужем покупать бытовую технику. Отправились в известную сеть, сделали выписку у продавца и подошли к кредитнику. Я говорю: «Нам без страховок, по акции 0:0:24». На что мне в ответ: «Без страховок никому не одобряют!» Мы, естественно, не соглашаемся. «Да как вы не понимаете! Вы же боитесь себя от всяких форс-мажоров», – убеждает меня девушка. Дальше она начинает хамить и говорить, что ни в одном магазине кредит нам не одобряют. В итоге мы приходим в другое отделение компании, и этот же Home credit банк все оформляет без страховки. Короче, дураят народ.

Светлана ЧИЖОВА:

– К сожалению, мне все-таки навязали страховку. Хотя я сама являюсь кредитным специалистом и знаю, что страховка – просто галочка в программе. Нас также заверяли, что банк без нее не одобрит. А нам нужна была именно эта конкретная плита для кухни. Пришлось брать по их условиям. Минус 5000 рублей из семейного бюджета.

Галина РУСАКОВА:

– Пару лет назад была сходная ситуация. Нам также «угрожали» специалисты банка: «без страховки кредит не одобряют». А нам очень хотелось дорогой ноутбук – пришлось брать. Но, к счастью, от знакомых потом узнали, что отказаться от нее можно через месяц. Мы так и сделали, и дальше выплачивали кредит без страховки.

«Караван+Я» проконсультировался на эту тему с юристами: насколько навязывание страховки является законным?

Комментирует Адвокатское бюро «Партнеры»:

– Если банки заставляют страховать клиента жизнь, финансовые риски и т. д. как обязательное условие выдачи кредита, это считается навязыванием дополнительных услуг. Такие действия незаконны и являются ущемлением прав потребителей (ст. 16 Закон о защите прав потребителей). Однако, учитывая, что товар/деньги нужны клиенту, часто он согласен на любые условия. Заставить банк не включать услуги по страхованию невозможно, т.к. отказ банка формально не будет звучать так: «Вам отказано, потому что вы не застраховались». Банк укажет любую иную причину, т.к. давать или не давать кредит – его право. Поэтому, если клиенту не остается ничего, кроме как оформлять кредит со страховкой, то после погашения кредита он может обратиться в суд с иском о признании условий о страховании недействительными и возврате этой части денег. Однако банки страхуются и на этот случай, стараясь, чтобы на документах все выглядело как ваш добровольный выбор застраховать себя. Поэтому в суде сложно доказать, что страховка была навязана, и самостоятельно без адвоката справиться будет проблематично.

Существует указание Банка России от 20 ноября 2015 года №3854-У, которое

дает право в течение пяти дней отказаться от договора добровольного страхования. Но здесь есть два нюанса.

Первый – зачастую банки не выдают страховой полис, а включают клиента в систему страхования и за это берут комиссию, которая не является страховкой и не может быть возвращена в течение пяти дней.

Второй – деньги клиенту возвращают, но в значительно меньшем количестве,

и опять единственным выходом становится суд.

В этих нарушениях банка состава преступления нет. Можно жаловаться в Центральный банк, Роспотребнадзор, но это ничего не даст, кроме отказа в получении кредита. Это может даже отразиться на возможности получения кредита в других банках. Но как потребитель вы все равно можете сослаться на статью 16 «Закона о защите прав потребителей».

Кейс Б1–01. Дмитрий Агарков против банка «Тинькофф Кредитные Системы». Освещение в СМИ ситуации вокруг внесения заемщиком в одностороннем порядке изменений в типовой договор банка ТКС

Предметная область

В 2008 г. Дмитрий Агарков взял кредит в банке «Тинькофф кредитные системы» (ТКС-банк), переписав условия договора. Сотрудники банка не заметили, что он обнулil ставки по кредиту и комиссию за выдачу наличных, а также прописал в договоре компенсацию в 3 млн руб. за каждое изменение условий договора со стороны банка и 6 млн руб. за расторжение договора по инициативе банка. Банк хотел инициировать уголовное дело в отношении Агаркова. Бизнесмен Олег Тиньков заявлял в соцсетях, что воронежцу не удастся получить компенсацию и, более того, Агарков получит «реальные четыре года за мошенничество». После этого представитель защиты заемщика сообщил о подаче иска о защите чести и достоинства к Тинькову и сообщил, что Агарков покинул Россию из-за угроз.

История является примером того, как из региональных СМИ проблема переходит на федеральный уровень. Информационная волна по «делу Дмитрия Агаркова» была непродолжительной. Пик публикаций приходится на август 2013 года, когда началось судебное разбирательство между банком и заемщиком¹.

1 «Воронежец требует с банка 24 миллиона рублей компенсации за нарушение пунктов кредитного договора, заключенного на его условиях» / РИА Воронеж, 07.08.2013. – <https://riavrnr.ru/news/voronezhets-trebuets-s-banka-24-milliona-rublej-kompensatsii-za-narushenie-punktov-kreditnogo-dogovor/> «ТКС Банк попался на мелкий буквах» /

Затем возвращение к ней произошло в апреле 2014 года в региональных СМИ (портал De Facto, Воронеж)². Интерес федеральных СМИ был утрачен сразу, как только банк ТКС заключил мировое соглашение с заемщиком³. История произошла в 2013 году, но остается актуальной и сейчас. Для этого есть несколько причин:

По сведениям Национального агентства финансовых исследований (НАФИ), в 2012 году почти половина россиян считала, что возникший с финансовой организацией спор не может разрешиться справедливо. При этом вопросы о том, как защитить свои права и на что надо обращать внимание при подписании банковского договора, были самыми актуальными для потребителей финансовых услуг⁴.

Сегмент необеспеченного банковского кредитования, к которому относятся кредитные карты, является одним из самых проблематичных с точки зрения последующего обслуживания долга заемщиками. По данным Национального бюро кредитных историй (НБКИ), за три месяца 2016 года (с марта по июнь) количество потенциальных банкротов увеличилось на 2% (до 600 тыс. человек), при этом число потенциальных банкротов среди держателей кредитных карт составляет 10,5%⁵.

В ходе исследования НАФИ за 2016 год «Финансовая доступность в России», 38% россиян отметили, что во многих

Коммерсантъ, 07.08.2013. – <http://www.kommersant.ru/doc/2250147>

2 «De Facto» взял интервью у Дмитрия Агаркова» / De Facto, 14.04.2014. – http://facto.ru/glavnaya_lenta_novostej/2014/04/de_facto_vzjal_eksklyuzivnoe_intervyu_u_dmitriya_agarkova_izvestnogo_trebovanem_u_tksbanka_24 mln_rublej/

3 «Карта вместо иска» / «Ведомости», 15.08.2013. – <http://www.vedomosti.ru/newspaper/articles/2013/08/15/karta-vmesto-iska>

4 <http://nacfin.ru/rossiyane-xotyat-nauchitsya-zashhishhat-svoi-prava/>

5 http://www.nbki.ru/company/news/?id=20495&sphrase_id=62978

финансовых услугах им сложно разобратся. Финансовые компании раскрывают информацию таким образом, что большинству респондентов трудно сделать правильный выбор⁶. Потребители финансовых услуг не умеют защищать свои права. Как отмечается в исследовании «Знак качества» от НАФИ: независимая оценка уровня клиентского сервиса в сфере финансовых услуг», «лишь 4% клиентов, столкнувшихся с нарушением их прав в финансовых организациях, заявляют о своих претензиях, причем большинство делает это устно»⁷.

В отличие от кредитов, представляющих самостоятельную категорию финансовых услуг, обслуживание банковских карт связано с договором банковского счета, в котором действует приоритет договорного права (п. 1 ст. 846 ГК РФ⁸). У договора банковского счета есть две стороны, и в рассматриваемом кейсе потребитель оказался не менее просвещенным, чем банк. История заемщика банка ТКС беспрецедентна: больше неизвестны случаи, когда клиент кредитной организации внес бы изменения в кредитный договор, а банк – подписал его.

В то же время следует отметить некоторую незавершенность ситуации: конкретные условия примирения между заемщиком и банком остались неизвестны⁹.

Ключевые сегменты аудитории для СМИ:

- заемщики банков и МФО,
- финансисты,
- регуляторы (ЦБ и Минфин),
- законодательная власть (депутаты),
- юристы.

Развитие событий

Первая публикация на сайте РИА «Воронеж» появилась утром 7 августа 2013 г. В этот же день было добавлено

6 <http://nacfin.ru/finansovaya-dostupnost-v-rossii/>

7 <http://nacfin.ru/znak-kachestva-ot-nafinezavisimaya-ocenka-urovnya-klientskogo-servisa-v-sfere-finansovykh-uslug/>

8 http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

9 «Да будет мир» / Banki.ru, 14.08.2013. – <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=5309758&r1=rss&r2=yandex.news>

видеоинтервью с заемщиком, скрытым под псевдонимом¹⁰. Уже вечером того же дня сюжет попал в федеральные СМИ¹¹. Содержание публикации в «Ведомостях» не повторяет первоисточник, являясь самостоятельным мини-расследованием. В частности, журналисту «Ведомостей» удалось оперативно выяснить настоящее имя потребителя – Дмитрий Агарков, получить объяснения представителей обеих сторон и комментарии экспертов (в качестве последних были привлечены представители банковских организаций, и направленность комментариев оказалась не в пользу потребителей).

Следующие публикации раскрывали тему: Олег Тиньков делает заявления в соцсетях¹², Дмитрий Агарков заявляет о своем намерении покинуть Россию из-за угроз банкира¹³, стороны заключают мировое соглашение¹⁴.

Дело Дмитрия Агаркова получает общероссийский резонанс в социальных сетях, где создаются группы в поддержку заемщика¹⁵. Комментарии самого Дмитрия Агаркова носят «антибанковский» характер. Например, «Я подумал: а почему бы не предложить свои условия Тинькову, если он держит людей за дураков?»¹⁶.

Ряд публикаций имеет «народную» (социальную) и эмоциональную окрашенность, соответствующую настро-

10 <https://riavrn.ru/news/voronezhets-trebuyushchiy-s-banka-24-milliona-rublej-ya-khochu-dokazat-cto-klienty-mogut-predlagat/>

11 «Заемщик переписал условия банка Тинькова» / «Ведомости», 07.08.2013. – <http://www.vedomosti.ru/finance/articles/2013/08/07/zaemshchik-perepisal-usloviya-dogovora-banka-tinkova-i>

12 «Олег Тиньков о скандале с иском воронежца: «По мнению наших юристов, он не 24 миллиона, а реальные 4 года за мошенничество получит» / РИА Воронеж, 08.08.2013. – <https://riavrn.ru/news/oleg-tinkov-o-skandale-s-24-millionnym-iskom-voronezhetsa-po-mneniyu-nashikh-yuristov-on-ne-24-million/>

13 «Житель Воронежа, который прославился своей сделкой с банком ТКС, уехал из России» / Эхо Москвы, 09.08.2013. – <http://echo.msk.ru/news/1132916-echo.html>

14 «ТКС говорит, что помирился с заемщиком Агарковым из Воронежа» / РИА Новости, 14.08.2013. – <https://ria.ru/society/20130814/956212201.html>

15 <https://vk.com/club56945318>

16 Например: «Дмитрий Агарков о своем договоре с ТКС Банком» / Banki.ru, 12.08.2013. – <http://www.banki.ru/news/bankpress/?id=5297910>

ениям определенной части читательской аудитории, негативно относящейся к банкирам. По данным исследования «Российские банки в глазах общественного мнения», проведенного Институтом социологии РАН совместно с Ассоциацией российских банков, 37% россиян настроены отрицательно по отношению к банкам, считая банковское сообщество «замкнутой системой самообогащения узкого круга финансистов»¹⁷.

В своих комментариях к текстам читатели часто встают на сторону заемщика¹⁸. Журналисты в авторских колонках выражают негативное отношение к банкиру¹⁹.

В то же время в статьях публикуются комментарии (мнения) всех сторон – заемщика, банка, юристов²⁰. Подобный подход дает возможность взглянуть на проблему объективно.

Результат

Региональному изданию удалось быстро привлечь внимание федеральных СМИ к проблеме и вывести конфликт между банком и заемщиком на уровень общероссийского обсуждения.

История заемщика банка ТКС наглядно продемонстрировала, что в банках кредитный поток поставлен на конвейер и менеджеры нередко не читают подписываемые кредитные договора, чем при определенном стечении обстоятельств может воспользоваться другая сторона договорных отношений.

СМИ потоянно возвращаются к теме судебной практики в отношении банков и заемщиков²¹.

17 <http://www.ipocred.ru/downloads/ARB-otchet-poitogam-sociologicheskogo-issledovaniya.pdf>

18 «ТКС говорит, что помирился с заемщиком Агарковым из Воронежа» / РИА Новости, 14.08.2013. – <https://ria.ru/society/20130814/956212201.html>

19 «Почему Следственный комитет не пришел в банк Тинькова» / Slon.ru, 12.08.2013. – http://slon.ru/economics/ograbit_bank_tinkova-976775.xhtml

20 «Ты и я, мы оба правы» / Газета.ру, 14.08.2013. – <https://www.gazeta.ru/business/2013/08/14/5555829.shtml>

21 «Показательный процент» / Коммерсантъ, 30.05.2016. – <http://www.kommersant.ru/doc/2989410>; Уральский банк выдает кредиты под «112% годовых» / Ura.ru, 17.08.2016. – <http://ura.ru/articles/1036268695>

По данным НАФИ на 2016 год, россиянам наиболее интересны законы, которые защищают их права как потребителей (45%), нюансы подписания договоров с финансовыми организациями (40%) и вопросы рационального использования банковских кредитов (29%)²².

Кейс Б1–02. Сергей Еремин против «Росгосстраха». Освещение в СМИ ситуации вокруг навязывания автовладельцам дополнительных услуг при продаже полисов ОСАГО

Предметная область

Сергей Еремин обратился за полисом ОСАГО в «Росгосстрах», и ему пытались навязать приобретение дополнительных услуг. Во многих российских регионах потребители жалуются на навязывание дополнительных услуг при продаже полисов ОСАГО (это может быть страхование жизни, техосмотр автомобиля и т. п.)²³. Председатель ЦБ Эльвира Набиуллина отмечает, что навязывание страховыми компаниями допуслуг остается одной из основных проблем на рынке автострахования²⁴.

По статистике ОСАГО в целом не убыточно для страховых компаний: лишь половина собранных страховых премий направляется впоследствии на выплаты застрахованным автовладельцам. По данным Российского союза автостраховщиков (РСА), в 2015 году страховыми компаниями было получено страховых премий по ОСАГО на 220,2 млрд рублей, а страховые выплаты составили 122

22 <http://nacfin.ru/finansovaya-gramotnost-kto-i-chemu-dolzhen-uchit/>

23 Крайнов С.: «Надо менять закон об ОСАГО». / Саринформ, 23.08.2016. – <http://www.sarinform.ru/news/2016/08/23/159281>

«Кто останется с ОСАГО, или Как жители Кумертау пытаются получить заветные полисы» / Бизнес ФМ, Башкирия. – 24.08.2016. <http://bfmufa.ru/news/day/kto-ostanetsya-s-osago-ili-kak.html>

24 «Полисы ОСАГО могут стать электронными» / «Известия», 14.06.2016. – <http://izvestia.ru/news/617951#ixzz4I90pd5TP>

млрд рублей²⁵. В то же время страховщики жаловались на трудности, возникшие в ряде регионов: по их словам, там суды практически безусловно принимали сторону клиента, вне зависимости от происшедшего²⁶. В результате даже сложился новый бизнес: юристы оперативно выкупают у автовладельцев права требования к страховым компаниям по ОСАГО, а полученное в суде возмещение оставляют себе.

Ситуация еще более осложнилась с падением курса рубля: в России много машин иностранного производства, и цена на запчасти для них имеет значительную валютную составляющую. При этом договор ОСАГО заключается по фиксированной цене на год вперед – то есть страховщик в той или иной мере принимает на себя валютные риски: ведь он, в пределах установленного законом лимита, обязуется оплатить покупку деталей и ремонт вне зависимости от того, как за время срока страхования изменится их стоимость. И хеджирование этих рисков также ложится дополнительной нагрузкой на капитал страховой компании. В итоге некоторые компании, в том числе с иностранным капиталом, предпочли вообще покинуть рынок ОСАГО после произошедшего²⁷ (см. также кейс «Влияние информационных поводов на M&A сделки СК «РЕСО-Гарантия» (2011-2012 гг.)).

В рамках исследования «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке оказания страховых услуг» КонфОП²⁸, была проанализирована ситуация в разных регионах. Анализ вероятности получения полиса ОСАГО без оформления страхования жизни и других допусков показал, что это возможно не везде.

25 http://www.autoins.ru/media/C2CBF8C8-A0AC-4229-8C85-6561F40AC1C9/6456C143-276C-4DF6-8953-256B701AFE91/RAMI_Annual_2015_rus.pdf

26 <http://www.vedomosti.ru/finance/articles/2014/12/15/tormoz-dlya-osago>, <http://www.vedomosti.ru/newspaper/articles/2014/08/13/strahovoj-ishod>, <http://www.vedomosti.ru/finance/articles/2014/12/16/proch-iz-osago>

27 <http://www.vedomosti.ru/newspaper/articles/2014/08/13/strahovoj-ishod>, <http://www.vedomosti.ru/finance/articles/2014/12/16/proch-iz-osago>

28 <http://konfop.ru/мониторинг-рынка-финансовых-услуг/>

Хуже всего оказалось положение дел в Саратовской и Нижегородской областях (только в 40% случаев страховщики не навязывали потребителям доп. услуги) и в Приморском крае (60%).

При несогласии автовладельца приобретать дополнительные услуги страховые компании нередко отказывают в продаже полиса²⁹. Пункт 7 ст.15 Закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»³⁰ регламентирует действия страховой компании при отказе в заключении договора. В этом случае страховщик обязан предоставить страхователю мотивированный отказ, а также проинформировать об этом Банк России и профессиональное объединение страховщиков, чего в исследуемом случае не произошло.

В июле 2016 года было ужесточено наказание страховых компаний за необоснованный отказ в продаже полисов ОСАГО. Штраф для должностных лиц теперь составляет 20 тыс. – 50 тыс. руб., для юрлиц – от 100 тыс. до 300 тыс. руб.³¹ Пакетирование страховых услуг без согласия потребителя запрещено, согласно п. 2 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей»³².

Нарушение прав страхователей не ограничивается только сферой ОСАГО. Как отмечается в докладе «О состоянии защиты прав потребителей финансовой сферы в 2015 году»³³, подготовленном в рамках проекта Минфина и МБРР «Содействие повышению уровня финансовой грамотности и развитию финансового образования в РФ», в 2015 году в Централь-

29 «Шахтинцы пожаловались на Росгосстрах за навязывание дополнительных услуг» / Блокнот, 12.08.2016. – <http://bloknot-shakhty.ru/news/shakhtintsy-pozhalovalis-na-rosgosstrakh-za-navyaz>

30 Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. №40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» – http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_36528/

31 <http://onf.ru/2016/07/05/putin-podpisal-zakonoproekt-onf-usilivayushchiy-otvetstvennost-zanarusheniya-pri/>

32 Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» – http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

33 http://minfin.ru/common/upload/library/2015/07/main/Doklad_2014.pdf

ный банк поступило 68 тыс. обращений от потребителей финансовых услуг. Примерно 53 тыс. из них (то есть 78%) – это жалобы на страховщиков.

Ключевые сегменты аудитории для СМИ:

- автовладельцы,
- страховщики,
- регулятор, надзорные органы и СРО (ЦБ, Роспотребнадзор, РСА),
- правозащитные организации,
- правоохранительные органы,
- юристы,
- законодательная власть.

Развитие событий

Сообщение на региональном портале Ulnovosti.ru (Ульяновск)³⁴ появилось 10.08.2016 г. в 16:03 ч. Информация подана в формате новости: заметка начинается с информационного повода – описания события, произошедшего «сегодня». При составлении текста журналист использовал традиционный подход: краткое описание ситуации, комментарий героя (автовладельца Сергея Еремина, которого удалось оперативно найти) и очевидца происшествия. В заключении проблема обобщается (появляется информация о том, что на «Росгосстрах» часто жалуются потребители). Как стало известно впоследствии, оперативному освещению конфликта помогло то, что на месте происшествия случайно оказалась местная журналистка³⁵.

Публикация быстро привлекла внимание федеральных СМИ. На следующий день (11.08.2016 г.) статья об инциденте в Ульяновске появилась в «Российской газете»³⁶, и этот материал носит уже

в большей степени аналитический характер. Отталкиваясь от информационного повода (конфликт в офисе «Росгосстраха»), журналист дает оценку ситуации с продажей полисов ОСАГО в Ульяновске, получает комментарий эксперта-руководителя местной общественной организации «Центр по защите прав потребителей» Дениса Литвинова.

Д. Литвинов позже еще раз выступает и в публикации ИА «Кремлевская пресса» через несколько дней (15.08.2016 г)³⁷. Сначала, как и в предыдущих заметках, журналист рассказывает о происшествии, затем приводятся комментарии юриста, анализируются причины сложившейся ситуации, даются советы автовладельцам. Этот материал отслеживает ситуацию Сергея Еремина в динамике: с начала конфликта и до того момента, как этой проблемой заинтересовались Центральный банк и прокуратура. Попытка получить комментарий от представителя «Росгосстраха» оказалась безрезультатной.

Некоторые тексты носят эмоционально окрашенный характер, журналисты стилистикой текстов передают свое отношение к происходящему. Например, в статье на портале Ulnovosti.ru, автор использует такие словосочетания, как «вышвырнуть из офиса», «маски-шоу», «выдворить на улицу», «беспредел», показывающие его негативное восприятие страховщика³⁸. В публикациях даны советы автовладельцам, которые могут попасть «в ситуацию Сергея Еремина».

В проанализированных текстах отсутствуют комментарии официальных властей (представителей Центрального банка, Роспотребнадзора), Росгосстраха, РСА, которые представляются здесь необ-

34 «Закрылись на технический перерыв. В Ульяновске «Росгосстрах» продолжает беспределить с полисами ОСАГО» / Ulnovosti.ru, 10.08.2016. – http://ulnovosti.ru/content/1/Zakrylis_na_tehnicheskiy_pereryv_V_Ulyanovske_Rosgosstrah_prodolzhaet_bespredelit_s_polisami_OSAGO/

35 «Громкий скандал из-за ситуации с ОСАГО разгорается в Ульяновске» / ИА «Кремлевская пресса», – 15.08.2016. – <http://kremlinpress.ru/news/analitika/gromkiy-skandal-iz-za-situatsii-s-osago-razgoraetsya-v-ulyanovske/>

36 «Страховка с кулаками» / «Российская газета», 11.08.2016. – [https://rg.ru/2016/08/11/reg-pfo/ustavshij-ot-problem-s-osago-ulianovec-obiavil-voynu-](https://rg.ru/2016/08/11/reg-pfo/ustavshij-ot-problem-s-osago-ulianovec-obiavil-voynu-strahovshchikam.html)

[strahovshchikam.html](http://ulnovosti.ru/content/1/Zakrylis_na_tehnicheskiy_pereryv_V_Ulyanovske_Rosgosstrah_prodolzhaet_bespredelit_s_polisami_OSAGO/)

37 «Громкий скандал из-за ситуации с ОСАГО разгорается в Ульяновске» / ИА «Кремлевская пресса». – 15.08.2016. – <http://kremlinpress.ru/news/analitika/gromkiy-skandal-iz-za-situatsii-s-osago-razgoraetsya-v-ulyanovske/>

38 «Закрылись на технический перерыв. В Ульяновске «Росгосстрах» продолжает беспределить с полисами ОСАГО» / Ulnovosti.ru, 10.08.2016. – http://ulnovosti.ru/content/1/Zakrylis_na_tehnicheskiy_pereryv_V_Ulyanovske_Rosgosstrah_prodolzhaet_bespredelit_s_polisami_OSAGO/

ходимыми для более объективного освещения ситуации.

Результат

Публикация в региональном издании вывела «локальный» конфликт между автовладельцем и страховой компанией на федеральный уровень.

Было привлечено дополнительное внимание регулятора (Центрального банка РФ) к нарушениям в сфере страховой деятельности.

После публикации об инциденте в Ульяновске в головном офисе компании «Росгосстрах» начали служебное расследование.

Тем не менее проблема навязывания дополнительных услуг при продаже полисов ОСАГО осталась, с ней по-прежнему сталкиваются жители разных регионов³⁹.

По данным НАФИ, только 13% респондентов понятны все финансовые услуги, 11% хорошо знают, как защитить себя от мошенников в финансовой сфере, 10% россиян имеют хорошее представление о законах, защищающих права потребителей и возможностях их применения⁴⁰.

Кейс Б1–03. И. Л. Калинин против «Почты России». Освещение в СМИ ситуации вокруг выдачи в отделениях ФГУП «Почта России» сверхдорогих микрозаймов

Предметная область

Займы под огромные проценты, которые пенсионеры могли получить в почтовых отделениях, стали предметом обращения частного лица через социальную сеть к вице-премьеру РФ А. Дворковичу и поводом для последующего оперативного журналистского расследования, публикация результатов которого вызвала реакцию представителей госорганов. Первая статья по рассматриваемому случаю датирована 06.02.2012 г. Затронутые

39 «Получить полис ОСАГО в Челябинске по-прежнему нельзя без допслуг или очередей» / «Эхо Москвы в Челябинске», 24.08.2016. – <http://echochel.ru/news/2016/08/24/62883>

40 <http://nacfin.ru/finansovaya-dostupnost-v-rossii/>

в ней проблемы в сфере микрокредитования остаются актуальными и в настоящее время.

ЦБ ввел регулирование стоимости кредитов (займов) с привязкой к среднерыночному значению с 2015 года⁴¹. В 2016 году стоимость микрозаймов была законодательно ограничена⁴²: общий размер выплат заемщика не может превышать больше чем в четыре раза размер основного долга⁴³, но общий размер переплаты заемщиками по-прежнему остается высоким⁴⁴.

Объем рынка микрофинансирования увеличивается. По данным Национального бюро кредитных историй (НБКИ), за II квартал 2016 г. он вырос на 17,5% (до 75,8 млрд руб.)⁴⁵.

Ключевые сегменты аудитории для СМИ:

- заемщики,
- потребители финансовых услуг,
- регулятор, надзорные органы и СРО (ЦБ, Роспотребнадзор, РСА),
- ФГУП «Почта России»,
- правозащитные организации,
- микрофинансовые организации,
- финансисты, банкиры,
- юристы,
- законодательная власть.

Развитие событий

6 февраля 2012 года на портале «Горячая Линия Недвижимости» была опубликована статья И. Л. Калинина «Почта России выдает кредиты пенсионерам под

41 <http://www.cbr.ru/analytics/?PrtlId=inf>

42 «Депутаты ограничили максимальные размеры процентов по микрозаймам» / Петербургский правовой портал, 23.06.2016. –

43 Федеральный закон от 02.07.2010 N 151-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», ст. 12. Ограничения деятельности микрофинансовой организации. – http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_102112/0737ab7747fb785b896dc6c0ca20a9d2731aae7a

44 «Золотой займ»: где в Калининграде срочно взять деньги, когда они нужны» / Клопс, 13.01.2016. – <https://klops.ru/news/financial-literacy/123975-zolotoy-zaym-gde-v-kaliningrade-srochno-vzyat-dengi-kogda-oni-nuzhny>

45 <http://www.nbki.ru/press/pressrelease/?id=20517>

невообразимо чудовищный процент»⁴⁶, которая сопровождалась фотографией буклета с предложением микрозайма под 2771% годовых.

По стилю эта публикация была ближе к авторской колонке: в тексте много эмоциональных высказываний, отсутствовали традиционные для СМИ комментарии лиц, причастных к истории. В тот же день Алексей Азаров (@osobist2010) через Твиттер направил ссылку на это сообщение заместителю председателя Правительства РФ А. Дворковичу, который быстро отреагировал на него, пообещав разобраться в проблеме⁴⁷. Обещание вице-премьера получило широкий резонанс в СМИ.

В тот же день, 6 февраля 2012 года, последовала публикация на сайте «Газета.Ру»⁴⁸. Взяв за отправную точку текст на портале «Горячая Линия Недвижимости», журналист издания подготовил публикацию о деятельности микрофинансовой организации ООО «Мини-Займ Экспресс» (далее «Мини-Займ») с использованием ресурсов ФГУП «Почта России». Кратко описав суть истории, автор приводит комментарий представителей ФГУП «Почта России», владельца «Мини-Займа» Ю. Глоцера, а также М. Мамуты, в то время президента Национального партнерства участников микрофинансового рынка (НАУМИР). Автор не выносил оценочных суждений, а дал более полную информацию по изучаемой проблеме, возможностям ее развития и рискам микрокредитования для потребителей финансовых услуг.

Через неделю, 14 февраля 2012 года, газета «Коммерсантъ» опубликовала статью, где сообщается, что «Почта России» предлагает Госдуме ограничить процен-

тную ставку по микрозаймам, которые выдаются в ее отделениях, 80% годовых⁴⁹.

15 марта 2012 г. на портале Slon.ru появилась публикация⁵⁰, в которой корреспондент информирует о письме зампреда комитета по финансовым рынкам Госдумы В. Резника главе ФГУП «Почта России» А. Киселеву и о реакции г-на Киселева на данное обращение. Кроме того, в материале содержатся сведения о доходах «Почты России» от микрофинансового проекта.

В 2013 году «Коммерсантъ» продолжает серию публикаций по этой теме⁵¹. Журналисты сообщают, что «Почта России» приостановила развитие «микрофинансового проекта», оставив в качестве партнера только компанию «Мини-Займ», снизившую ставки по кредитам до 540% годовых.

В этом информационном контенте выделяется несколько публикаций, имеющих принципиально новую окраску. В них проводится мысль о том, что вся «антимикрофинансовая кампания» была заказана банками, для которых МФО являются основными конкурентами⁵².

В 2014 году «Мини-Займ» объявила о решении свернуть свой бизнес⁵³. А в 2016 году ЦБ лишил лицензии банк «БФГ-Кредит», акционером которого был владелец МФО «Мини-Займ» Ю. Глоцер. В связи с этим историю с микрозаймами, выдаваемыми в отделениях ФГУП «Почта

46 «2771% заботы о пенсионерах. Аль Капоне завидовал бы Почте России...» / Горячая Линия Недвижимости, 06.02.2012. – <http://www.reline.ru/news/15111.html>

47 <https://twitter.com/osobist2010/status/166503811970637824>; <https://twitter.com/advorkovich/status/166504635669028865>

48 «Страна у нас такая: люди нуждаются в деньгах» / Газета.ру, 06.02.2012. – <https://www.gazeta.ru/financial/2012/02/06/3991189.shtml>

49 «Микрофинансам предъявили отставку» / «Коммерсантъ», 14.02.2012. – <http://www.kommersant.ru/doc/1873078>

50 «Госдума «Почте России»: сами виноваты в 2800% годовых» / Slon.ru, 15.03.2012. – https://slon.ru/money/gosduma_pochte_rossii_sami_vinovaty_v_2800_godovykh-764539.xhtml

51 «Займы до востребования» / «Коммерсантъ», 22.01.2013. – <http://www.kommersant.ru/doc/2109940>

52 «Почему из-за мини-кредитов подняли много шума» / «Комсомольская правда», 20.02.2012. – <http://www.kp.ru/daily/25837.5/2810799/>; «Эксперты: "Почта России" стала жертвой PR-кампании против мини-займов» / РБК, 30.03.2012. – <http://www.rbc.ru/economics/30/03/2012/5703f5539a7947ac81a66690>

53 «МФО начинают работу над ошибками» / «Коммерсантъ», 22.01.2014. – <http://www.kommersant.ru/doc/2389105>

России», на короткий период вспомнили вновь⁵⁴.

В ряде публикаций был сделан акцент на социальной окрашенности конфликта: что ФГУП «Почта России» является государственной организацией, в силу чего пожилые люди доверяют ей и с большей легкостью готовы воспользоваться услугами, предлагаемыми в ее отделениях.

Результат

Информация, размещенная в публикациях, несла предостережение заемщикам быть осторожными при обращении в МФО, пользование заемными средствами которых обойдется очень дорого.

На публикации отреагировали все заинтересованные лица: депутаты, руководство ФГУП «Почта России», представители Центрального банка РФ, правозащитники.

54 «Деньги госкомпаний утекли через дыру «БФГ-кредита» / БФМ 28.07.2016. – <https://www.bfm.ru/news/329505>

ФГУП «Почта России» выступило с предложением ограничить ставки по микрозаймам, которые выдают в ее отделениях, а также перестала сотрудничать с рядом МФО.

«Мини-Займ» снизил ставки по кредитам.

НАУМИР направил официальное письмо ФГУП «Почта России», где было предложено совместно разработать стандарты допуска МФО к оказанию услуг потребителям в почтовых отделениях⁵⁵.

Проблема высокой стоимости микрозаймов для заемщиков тем не менее остается актуальной⁵⁶.

55 «НАУМИР предложило "Почте России" выработать стандарты сотрудничества с МФО» / Comnews, 09.04.2012. – <http://www.comnews.ru/node/63260#ixzz4ILpAlh2b>

56 «В сухом остатке: анализируя «июльские тезисы» / Плас, 25.08.2016. – <http://www.plusworld.ru/daily/v-suhom-ostatke-analiziruya-iulskie-tezisi/>, «Омбудсмен предостерегает южноуральцев от опасности попасть в сети МФО» / Mega.u.ru, 25.08.2016. – <http://mega.u.ru/node/46336>

Методические рекомендации к интерактивному занятию «Разбор кейсов «Работа с жалобами потребителей»

Данный **разбор кейсов** является обязательным, так как поможет студентам ознакомиться с характером освещения СМИ различных аспектов конфликтных ситуаций между потребителями и финансовыми организациями, продемонстрирует влияние прессы на действия регулирующих организаций в интересах потребителей, чьи права были нарушены.

Количество занятий по теме: 1.

Цель занятия заключается в изучении характера освещения СМИ конфликтных ситуаций, возникающих между потребителями и финансовыми организациями, в формировании у студентов оценочных навыков актуальности проблемы с учетом грамотной методики ее разработки

(исследования, сбора доказательств, публикации) в прессе.

Умения

- В результате разбора кейсов студенты должны уметь: определять способы освещения конфликтной ситуации;
- определять предметную область материала СМИ;
- выделять ключевую аудиторию для СМИ;
- выделять цели и задачи, стоящие перед СМИ;
- следить за развитием событий;
- оценивать результаты действий регуляторов по защите прав пострадавших потребителей;
- оценивать влияние СМИ на результаты деятельности финансовой органи-

зации и разрешение кризисной ситуации.

Базовые знания

В результате разбора кейсов студенты должны знать:

- каковы особенности освещения в СМИ конфликтов между потребителями и финансовыми организациями;
- каким образом определяется целевая аудитория публикации;
- что такое прямое и косвенное влияние СМИ на экономические последствия в результате опубликования материалов;
- каковы этапы развития освещаемых событий;
- каковы основные результаты освещения конфликтов для потребителей, чьи права были нарушены.

Личностные характеристики и установки:

- осознание важности журналистских расследований случаев нарушения прав потребителей финансовыми организациями;
- формирование личного и профессионального отношения к освещению конфликтов между потребителями и производителями товаров и услуг;
- отношение к профессиональной деятельности как к возможности защиты прав потребителей.

Формы организации занятия

Интерактивное занятие (разбор кейсов) включает в себя разбор кейсов: Дмитрий Агарков против банка «Тинькофф Кредитные Системы», Сергей Еремин против «Росгосстраха», И. Л. Калинин против «Почты России».

Описание хода занятия

1. В начале интерактивного занятия необходимо ознакомить студентов с вопросами для обсуждения. Можно вывести вопросы на экран либо раздать в распечатанном виде.
2. Во время изучения каждого кейса происходит обсуждение материалов по предложенным вопросам. В завершение ведущий/преподаватель подво-

дит итог и переходит к разбору следующего кейса.

Формы текущей оценки

Преподаватель осуществляет текущий контроль, оценивая активность студентов при обсуждении кейсов.