

Клиент всегда неправ

> Отправляясь в суд, запасись документами

КРИТИКУЯ или превознося годы минувшего социализма, общество обязано взять из прошлого самое хорошее. Мы же, отряхнув его прах с наших ног, напрочь забыли прогрессивные достижения ушедшей эпохи.

Взять хотя бы оплату коммунальных услуг. По одной квитанции расплачивались за все скопом. Капитализм позволил растащить жизненно необходимые сферы услуг по разным фирмам и фирмочкам, увеличив число, как нынче говорят, офисного планктона. Как следствие – удорожание и света, и связи. В итоге выходит, что коммунальные платежи в России много выше, чем, например, в Западной Европе.

В домашних документах каждого горожанина множество договоров, испещренных уборым почерком, текст которых вряд ли кто пытается прочесть – порой без лупы не обойтись: это и договоры с ЖКХ, Горэлектросетью, Ростелекомом. У многих есть бумаги интернет-услуг, кабельного телевидения, домофонные квитанции. Мало вносить плату, важно соблюдать графики, иначе окажетесь в долгах как в шелках. Потом бегай и доказывай, что их график оплаты не совпадает с твоим днем полочки. Создается впечатление, что горожане только и существуют, чтобы выполнять условия договоров. Мы – для сферы услуг, а не она для нас. О монополизации, диктате цен и безобразном отношении к клиентам уже и не говорю – беда всей страны.

Запад давно одолел многоголовую коммунальную гидру, предложив потребителю один пакет услуг, в котором сконцентрированы все они – жизненно необходимые. Дабы не быть голословной, приведу и немецкую, и американскую практики, которую подтвердили закордонные друзья-приятели: телефон, Интернет, кабельное телевидение, сотовая связь – входят в один пакет, цена которого 20 долларов в месяц. У нас эти услуги представляют разные компании, с каждой

Бороться с прожорливой коммунальной гидрой надо грамотно

из которых заключены договоры. Голова закружится. Как, например, у Андрея Орлова, ответчика по иску, с которым ОАО «Уралсвязьинформ» обратилась к мировому судье. Фирма предъявила ему счет за телефон 1510 рублей плюс 200 рублей пошлины – долг с июля по декабрь прошлого года. Алексей объяснил, что квартиру, в которой был установлен стационарный телефон, он продал. О чем известил Уралсвязьинформ простым почтовым уведомлением. Он даже

как-то приходил в офис компании, намереваясь взять бланк заявления о расторжении договора, но ему почему-то отказали. До сего времени никаких письменных претензий или, на худой конец, телефонограммы от Уралсвязьинформа не получал. Алексей подозревал компанию в том, что она сознательно увеличивала долг, хотя спокойно могла отключить телефон. Ответчик был не согласен с суммой долга, считая, что должен оплатить лишь услугу доступа к Сети.

Более того, ответчик считал, что договор с Уралсвязьинформом можно считать недействительным, потому

что на бланке стоит факсимиле подписи. Однако суд заметил, что сие обстоятельство не мешало компании предоставлять, а Алексею пользоваться услугами связи в течение пяти лет.

Что касается суммы долга, то представитель компании с документами в руках доказал: они ни на копейку не превысили тарифы. А раз письменного заявления о прекращении услуг от Алексея не поступало, то в течение четырех месяцев ему начисляли по 295 рублей. За это время выросли тарифы, и ежемесячный платеж поднялся до 330 рублей. В ноябре компания телефон отключила, и начисления снизились до 130 рублей.

Наивный Алексей решил потягаться с юристами фирмы, не потрудившись подтвердить документально хотя бы одно из своих словесных заверений. Где доказательство отправки почтового уведомления на адрес компании? Таковой должна стать квитанция, если письмо было заказным. Детским лепетом звучали уверения, что он, взрослый человек, не сумел вытребовать бланк расторжения договора. В конце концов, заявление можно было написать от руки и послать тем же заказным письмом. На аргумент Алексея, что компания могла сразу отключить телефон за неуплату, а не копить долг, юрист Уралсвязьинформа резонно заметила: указанное положение относится к правам, а не к обязанностям исполнителя. Не пожелала компания воспользоваться своим правом – и никто ей не указ. В этом случае фирму трудно обвинить в злоупотреблении правом.

Мировой суд признал правоту требований Уралсвязьинформа, постановив: долг компании должник обязан оплатить. Алексей с решением не согласился, обратившись в суд Орджоникидзевского района. На процесс он не явился, прислав вместо себя представителя. Тот повторил словесные доводы ответчика. Суд апелляционной инстанции решил, что мировой судья дал верную правовую оценку представленным доказательствам и оставил решение в силе.

Неясно одно: если Алексей действительно продал квартиру, то, вероятно, телефоном пользовались новые жильцы. Зачем надо было огород городить, а не взять деньги с потенциальных клиентов Уралсвязьинформа?

Для клиентов бесчисленных компаний подробно воссозданная тяжба должна стать уроком: иметь документальные свидетельства своих действий и хранить их как зеницу ока ☹

ИРИНА КОРОТКИХ

Автор благодарит суд Орджоникидзевского района за предоставленный материал

Пьяный террор

> Телефонная месть родственникам вернулась бумерангом

СТРАННАЯ метаморфоза произошла с детским сознанием после взрывов в Москве, Волгодонске, Буйнакске. После трагедий, унесших сотни жизней, в милицеские дежурки по несколько раз в день поступали звонки о заложенных взрывных устройствах. Иногда граждане проявляли похвальную бдительность, но чаще резвились школьники и студенты колледжей. К учебному заведению мчались милиция с кинологами и собаками, ФСБ, МЧС, скорая помощь. Когда еще увидишь такую кавалькаду оперативных служб и испытаешь счастье от сорванных уроков?

Лжетеррористическое поветрие не обошло и Магнитку. Как-то телевизионной группе МГТРК, в составе которой я работала, удалось заснять телефонного хулигана, которого нашли по горячим следам. Детский голосок, записанный дежурной частью на магнитофон, дали прослушать учителям, и те сразу же определили «взрывателя». Белокрысы семилетний «террорист» вывел в голос, ожидая кары за содеянное.

Однако хулиганили не только школьники, но и взрослые дяди и тети. Молодой человек решил проверить, как работает аппарат – только что купленный сотовый. Единственный номер, который пришел на ум, – 02. Услышав голос дежурного, молодец сообщил о заложенном взрывном устройстве в аквапарке. Обладателя новенького сотового увели из аквапарка под

белы ручки, как и другого лжетеррориста, сообщившего о гранате в одном из магазинов Правобережного района. Прибывшим стражам порядка неизвестный чуть ли не на шею бросился. Оказалось, украинский мигрант вознамерился за казенный счет до дома добраться. Работу не нашел, поиздержался, друзей-приятелей не завел, вот и надумал с помощью оперативных служб решить все проблемы разом. Решил. Во всяком случае, крышу над головой на несколько лет обеспечил: лжетеррориста приговорили к реальному сроку лишения свободы.

Хулиганские звонки вынудили законодателей ввести уголовную ответственность за ложное сообщение об акте терроризма – статья 207 УК РФ, самое мягкое наказание по которой – штраф до 200 тысяч рублей, самое строгое – три года лишения свободы. Однако уголовная статья горячим головам не помеха: изредка, но на пулты оперативных служб звонят телефонные хулиганы, угрожая бомбами, минами, взрывами.

В июле Орджоникидзевский районный суд рассматривал дело 25-летней лжетеррористки Марины. Сия молодая особа, мучаясь от безделья, весь день топила тоску в пенном

напитке. Вернувшись домой, столкнулась с непониманием родственников: мамы и сожителя. Мало того, что они заругали непутевую, так еще и спать принялись утачивать. Марина смертельно обиделась и решила отомстить. Схватила сотовый, принадлежащий матери, и набрала заветные циферки единой дежурной диспетчерской службы. Оператор услышал в трубке женский голос, оповестивший, что в частном доме на левом берегу заложено много взрывчатых веществ.

Марина не сомневалась, что примчавшиеся стражи станут ее рукой возмездия: тут же укут за решетку и подлого сожителя, и родимую маму. Однако надежды мстительницы не сбылись: милиционеры скрутили не родственников, а ее.

Во время предварительного следствия протрезвевшая Марина вину признала. На процессе заявила ходатайство о рассмотрении дела в особом порядке, без судебного разбирательства. Назначая наказание, учли раскаяние, молодость и первую судимость лжетеррористки. Приговор был мягким: год лишения свободы с таким же испытательным сроком ☹

Автор благодарит суд Орджоникидзевского района за предоставленный материал

200 тысяч рублей > Такова сумма штрафа за ложное сообщение об акте терроризма