

Чтобы лицо «не потерять»

➤ Потребители некачественных товаров научились грамотно защищать права

Коварный «Плавич»

Потребители товаров и услуг, недовольные качеством таковых, все чаще ищут защиты в суде. Скверная еда и непрофессионализм исполнителей опасны и для кошелька, и для жизни.

В сентябре суд Правобережного района вынес решение по гражданскому делу, отправной точкой которого стал семейный ужин. Хозяйка дома Татьяна съела плавленый сырок: супруг только что принес две упаковки из торгового павильона, заплатив за продукт 20 рублей. Муж и сын сырок «Плавич» с грибами тоже отведали, отметили неаппетитный внешний вид, затхлый запах.

Ночью Татьяне стало плохо, но, несмотря на головную боль и тошноту, она все же заставила себя пойти на работу. Через день с кровати она уже не поднялась. Женщину срочно доставили в больницу с подозрением на ботулизм. Диагноз подтвердился. Татьяну перевели в реанимацию, подключили к аппарату вентиляции легких. Медики документально подтвердили: больная находилась в стационаре с диагнозом ботулизм, который протекал в тяжелой форме: болезнь вызвала пневмонию.

В суде внимательно прочли надписи: изготовитель сыра «Плавич» указал на упаковке срок годности – 180 суток со времени изготовления. Продукт произвели 17 сентября и предписали: хранить при температуре от минус до плюс двух градусов. Татьяна сыр отведала почти через месяц со дня производства – 21 октября. Как минимум, 150 суток продукт был годен к употреблению. Почему свежий «Плавич» едва не свел в могилу потребителя?

Через месяц после инцидента с Татьяной, 27 ноября, сотрудники Роспотребнадзора изъяли из квартиры остатки сыра для исследования. В молочном продукте выявили возбудителей ботулизма.

В качестве ответчиков суд привлек трех индивидуальных предпринимателей. В судебное заседание они не явились, их интересы защищала представитель. Исковые требования не признала, обосновав тем, что не был исследован сырный продукт, которым отравилась Татьяна. Лабораторный анализ прошла вторая упаковка, но ее длительное время хранили не в холодильнике, а в теплом помещении.

Замечание не лишено логики: действительно, невозможно изучить «исходный» продукт хотя бы потому, что он съеден. Но возбудитель ботулизма обнаружен во второй сырной упаковке, что позволяет предположить: именно этот молочный продукт стал причиной отравления.

На процессе выступил главный специалист управления Роспотребнадзора, пояснив: микроб мог попасть в продукт только при изготовлении. При неправильной транспортировке и хранении микроб размножается, выделяя токсин. В суд представили результаты лабораторного исследования продукта, который производит индивидуальное предприятие, что находится в Алтайском крае. В документах контролирующего органа говорится: «В образцах плавленого продукта ботулинические токсины не обнаружены, в том числе в пар-



КОЛАЖ > ОЛЬГА ГАВРИЛОВА

тии, которая была произведена 17 сентября».

Анализ прошла и продукция магнитогорского предпринимателя, у которого был куплен злосчастный сыр. Контрольные образцы также соответствовали нормам. Стало быть, невиновны ни производитель, ни продавец? Виновны. Во-первых, по формальным основаниям: в небрежном оформлении документов. При доставке продукта не был указан температурный режим хранения и перевозки, что при жару минувшим летом весьма существенно. Во-вторых, по результатам санитарно-эпидемиологического расследования Роспотребнадзора. С 23 октября по 2 ноября в Магнитогорске было зарегистрировано четыре случая заболевания ботулизмом. Четверо пострадавших употребляли коварного «Плавича». Сырный продукт различался лишь добавками: грибной, ветчинной. Все четверо купили сыр в одном и том же торговом отделе у одного предпринимателя в течение пяти дней: с 20 по 25 октября.

Взвесив доказательства, суд решил: причиной отравления Татьяны стал сыр «Плавич». Неправильное хранение и перевозка привели к образованию в продукте токсинов. Сумма морального вреда – 45 тысяч, материального – около 12 тысяч рублей. С троих ответчиков солидарно взыскано почти по 19 тысяч рублей.

«Спорный» мотор

Для большинства автолюбителей приобретение запчастей для «родной лошади» – вопрос архиважный. Особенно для иномарок. Автомобиль уже не роскошь, а «средство труда»: без колес как без рук. Срываются сделки и планы, если «автолошадка» вдруг встала. Такой казус случился с хозяином

«порше» Сергеем – забарахлил мотор. Заключил автолюбитель с одним из ООО договор и в конце прошлого года купил бэушный механизм за 260 тысяч рублей. Через месяц, после новогодних каникул, заключил договор с другим ООО на установку агрегата. Мотор установили, запустили и услышали стук, не характерный для нормальной работы двигателя. Механики выдали заключение: эксплуатация автомобиля с таким мотором недопустима. Агрегат демонтировали, возвратив его продавцу 2 февраля. Сергей вдогонку отправил по почте претензию. Просил расторгнуть договор и вернуть

деньги в обмен на негодный мотор. Продавцы в просьбе отказали.

Полгода между ООО и Сергеем шла переписка по электронной почте. Хозяин «порше» пытался найти компромисс, однако стороны к соглашению так и не пришли. В июне Сергей направил вторую претензию. В ответ ООО известило: в августе специалист из Первопрестольной проведет независимую экспертизу. Сергея пригласили присутствовать при действе.

То, что мотор негодный, продавцы и не спорили. В конце февраля они лично вскрыли «спорный» агрегат и обнаружили, что второй и четвертый цилиндры повреждены. Более того, констатировали: масло в двигателе «темное, непонятного происхождения». Посему комиссия пришла к выводу: недостаточный уровень масла стал причиной поломки. Та же комиссия утверждала: перед продажей они мотор «вскрывали, осматривали – повреждений не было». Иными словами, Сергей, варварски обращался с механизмом, чем и привел его в негодность. Напрасно хозяин иномарки ссылался на заключение механика, где черным по белому написано: услышав стук в

двигателе, мотор тут же демонтировали. Недобросовестные продавцы подсунили ему негодный товар.

Экспертизы московского специалиста Сергей так и не дождался и просил взыскать не только стоимость агрегата, но и моральный вред, который он оценил в 50 тысяч рублей плюс судебные издержки.

Суд признал требования Сергея обоснованными и решил: взыскать с ООО 260 тысяч рублей. Руководствуясь законом «О защите прав потребителей», с продавца также взыскан штраф за то, что тот добровольно не удовлетворил требование потребителя. Размер оговаривается законом: 50 процентов от суммы, присужденной потребителю. В нашем случае 131 тысяча рублей. Еще почти 14 тысяч – это компенсация морального вреда и судебные издержки. В итоге «спорный» мотор обошелся продавцу без малого в 400 тысяч рублей.

Фиолетовый макияж

Самый громкий судебный процесс, связанный с оказанием косметологических услуг, инициировала известная телеведущая Оксана Пушкина. Иски и уголовные разбирательства лишь тогда становятся достоянием общественности, когда лицо «теряют» известные личности шоу-бизнеса. Однако неудачи в индустрии красоты не становятся уроком для тех, кто мечтает изменить, подкорректировать, исправить, омолодить. Деньги – не проблема, если речь идет о красоте.

Галина выступала на сцене, поэтому яркий макияж был необходим. Чтобы каждый раз не заглядывать в зеркало, проверяя, не растеклась ли тушь и есть ли на губах помада, решила она сделать перманентный татуаж. Заплатила 10 тысяч рублей, и мастер салона Надежда очертила веки. Когда дело дошло до коррекции губ, мастер привела на консультацию косметолога. Та посоветовала ввести гилауоновую кислоту: губы станут пухлыми и краска ляжет ровнее.

Когда процедура перманентного макияжа закончилась, Галина пожалела о своем решении. Нестерпимо болели глаза. Отражение в зеркале доказывало: зря она пошла на жертвы, тем более что «стрелочки» на веках кривые. Мастер Надежда успокаивала: после обязательной в таких случаях коррекции «подводка» станет идеальной, глазки перестанут болеть. Она посоветовала принимать лекарства, но препараты не помогали. Губы опухли, покрылись волдырями, выскочил герпес, рот перекосило. Началась аллергическая реакция: тело так зудело, что ночью Галина не смыкала глаз. Пришла она к мастеру, но та, разведя руками, отослала к медикам. И окулисты, и дерматологи пришли к единому выводу: боль и зуд вызваны аллергией на препараты.

...Прошло время, врачи ошибки косметологов исправили: зуд прошел, глазная боль отступила. Однако медики оказались бессильны против «художественных творений» салонного мастера: теперь сиреневые губы Галины окаймляет коричневый контур.

В суде мастер упрекнула истцу в преувеличении: глазки-де подведены ровненько, а «зудящая реакция» возникла в силу особенностей организма клиентки, о чем свидетельствует запись в медицинской карте.

Суд указал: мастер салона нарушила упомянутый выше закон. Она обязана была ознакомить клиента с методикой лечения, предупредить о последствиях, показать лекарственные препараты. Выяснилось, что Надежда вообще не имела права проводить перманентный макияж, что подтверждается решением Арбитражного суда: для оказания этой услуги необходима лицензия.

Процедура татуажа выполнена с нарушениями: пигмент неизвестного происхождения находился в пузырьке с надписью «нафтизин». Иглы оказались с истекшим сроком годности. Кроме того, Галине ни слова не сказали о возможных осложнениях: герпесе, отеках.

Мастер возмущалась, какие отеки, если со дня процедуры прошел не один месяц? Суд отослал ответчицу к медицинской карте Галины и обратил внимание на противопоказания, которые указаны в инструкции к медицинскому препарату – гилауоновой кислоте: аллергический анамнез. Именно эту особенность организма мастер Надежда ставила Галине в вину.

Обосновывая размер морального вреда – 100 тысяч рублей, Галина рассказала, как мучилась по ночам от нестерпимого зуда, сожалела, что вынуждена оставить сцену по эстетическим соображениям. Более того, петь она не может: опухает горло.

Суд признал требования истицы справедливыми и решил: взыскать с Надежды почти 25 тысяч рублей. Это сумма неустойки, судебные расходы и компенсация за моральный вред. Кроме того, штраф в доход местного бюджета составил около 13 тысяч рублей.

ИРИНА КОРОТКИХ

Автор благодарит суд Правобережного района за предоставленный материал

➤ Вернейший способ быть обманутым – это считать себя хитрее других. Франсуа ЛАРОШФУКО