

Далматин повышенной опасности

> На Западе потребители вооружены небывалыми правами

Чек преткновения

В социалистическую эпоху идеологи СССР, оправдывая пустые полки магазинов, кололи глаза капиталистам бездуховностью нации, культивированием общества потребителей. Став новоявленным членом рыночной экономики, каждый из россиян волей-неволей влился в это общество, став потребителем коммунальных, торговых, интернет- и еще бог знает каких услуг. Правда, за то время, пока мы шли к коммунизму, Запад выработал законодательные нормы, вооружив потребителей небывалыми правами. Мы тоже не лыком шиты, со временем и у нас появился закон «О защите прав потребителей», и отрадно, что находятся граждане, которые, не жалея времени и сил, привлекают к ответу недобросовестных продавцов товаров и услуг, что является и показательным, и поучительным. Ответчиками по гражданским искам являются и юридические лица: владельцы торговых точек, руководители учреждений, и физические. Яблоком раздора, как правило, становятся бракованные товары и недоброкачественные услуги.

В сентябре прошлого года купила Мария дочке-школьнице модные лаковые сапожки за 1590 рублей. Недолго девочка щеголяла в обновке. Обувка до обидного быстро пришла в негодность: на голенище образовалась трещина. Обратилась Мария в магазин, показала бракованный сапожок и нашла понимание: ей предложили подобрать другую пару. Однако нужного размера не оказалось. Пришлось обратиться к предпринимателю с письменной просьбой – возратить деньги. Тот претензии не удовлетворил, денег не отдал. Так Мария стала истцом, прося взыскать стоимость товара, 175 рублей неустойки и компенсировать моральный вред, который оценила в тысячу рублей. Мировой судья, руководствуясь 18-й статьей закона «О защите прав потребителей», требования удовлетворил. Закон гласит: в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Предприниматель с решением не согласился, указав, что мировой судья установил факт продажи, исходя из показаний двух свидетелей. А они, конечно же, лица заинтересованные. Кроме того, Мария не предъявила чек. Именно он, по мнению ответчика, является единственным доказательством покупки сапог в его магазине.

Дело стал разбирать федеральный судья. Обратились к заключению эксперта, подтвердившего, что сапоги имеют скрытый дефект, который во время «эксплуатации» стал явным. Подтверждением тому, что сапожки куплены именно в этой торговой точке, тот факт, что первоначально с претензией Марии согласились и предложили заменить бракованную обувь.

Несостоятельной оказалась версия предпринимателя, который упирал на капризную покупательницу, якобы отказавшуюся поменять товар. Но Мария уверяла: она бы с радостью



КОЛЛАЖ > ОЛЕГА ГАВРИЛОВА

взяла другую пару, однако нужного 33-го размера не было. Продавец утверждала – были. Суд затребовал акт ревизии, в котором черным по белому написано: в означенный день именно этот размер отсутствовал.

Что же касается кассового чека, то мировой судья верно определил: его отсутствие не является основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя. Упрямство и незнание закона обернулись для предпринимателя убытком. Не разорительным, но поучительным.

Мебельные разборки

Судебным разбирательством обернулась для Алексея мебельная квартира. 18 апреля прошлого года заключил он с предпринимателем Евгением договор, согласно которому через 12 дней у него в доме должна появиться полная обстановка: кухонный гарнитур, шкаф-купе, диван, стол, табуреты и прихожая. Все это мебельное богатство стоило 80 тысяч, которую Алексей заплатил Евгению. Честно говоря, и стоимость, и реактивное время исполнения заказа должны были насторожить покупателя: слишком быстро и слишком дешево. Однако в документе было оговорено: если мебельщик к сроку не поспеет, деньги обязан вернуть.

Со времени подписания документа минул почти год, но ни мебели, ни денег Алексей не дождался. Он пытался решить проблему сам: встретился с Евгением. Тот подписал соглашение о реструктуризации долга, обязавшись отдавать деньги частями. Однако и соглашение, и сам договор мебельщик продолжал саботировать, как и заседание суда.

Доводы истца суд посчитал справедливыми, документально доказанными. Вместо 80 тысяч мебельщик Женя с учетом судебных издержек и процентов за пользование чужими деньгами обязан вернуть более 91 тысячи рублей.

Кусачий орденосец

В декабре прошлого года в одном из городских дворов напал на Ирину соседский пес. Мощные челюсти, прокусив куртку, оставили на плече

глубокие раны. Женщина обратилась в милицию, но в возбуждении уголовного дела было отказано. Даже к административной ответственности виновницу не привлекли, видимо, посчитав, что прокушенное плечо того не стоило.

Ирина обратилась в суд, прося возместить материальный вред и судебные издержки, все вместе около 12 тысяч. Моральные страдания оценила в 50 тысяч: десять дней она находилась на больничном. Ответ перед судом держала Екатерина, выгуливавшая собаку. Материальный ущерб, стоимость куртки, признала, моральный – посчитала завышенным, как и услуги защитника. На процессе Екатерина пояснила: собачка-де не ее, а несовершеннолетнего сына, который просил выгулять питомца.

Суд нашел, что ответчица виновна по нескольким основаниям: во-первых, собака относится к источнику повышенной опасности. Во-вторых, «источник» выгуливали без намордника и поводка.

Ответчица горой встала за любимое животное: по ее словам, далматин – декоративная собачка. Здесь возмутилась Ирина: «декоративный» пес весит не менее 30 кило! Тогда Екатерина предьявила... положительную характеристику песика, присовокупив его награды. Однако эти аргументы не вызвали у суда умиления, не реабилитировали кусачую собаку. Екатерина попыталась обвинить покусанную: сама-де Ирина проявила грубую неосторожность, чем спровоцировала собачье нападение. Но доказательства агрессии со стороны соседки не предоставила.

Исходя из того, что Ирине причинен легкий вред здоровью, а доход индивидуального предпринимателя Екатерины не более девяти тысяч в месяц, суд посчитал, что 50 тысяч за моральный вред – много, восемь тысяч – в самый раз. В итоге с Екатерины взыскано 17330 рублей.

Сколько стоит зубная боль?

Иски предъявляют не только за продажу бракованных товаров, неадекватность собаководов, но и некачественные медицинские услуги.

У Федора разболелся зуб. Пришел он в кабинет к врачу МУЗ «Стоматологическая поликлиника», где ему, получив лекарство, поставили временную пломбу. Через два дня прочистили канал и вновь временно запломбировали. При последующем посещении врач, не вняв жалобам пациента на нестерпимую боль, поставила постоянную пломбу. Промучившись пять

дней, Федор обратился к дежурному хирургу, который зуб удалил.

Не желая оставлять безнаказанным халатность и непрофессионализм, Федор обратился в страховую компанию ООО СМК «Астра-Металл», которая провела экспертизу качества оказания услуг. Нашли нарушения в медицинской документации, что для Федора было не столь важно. Выявили, что стоматолог поставил неверный диагноз, однако «лечебные мероприятия соответствуют стандартам лечения». За формальную сторону дела, «документальные» нарушения к МУЗ «Стоматологическая поликлиника» страховая компания применила штрафные санкции. Страдания человека и потерянный зуб вписывались в «стандарты лечения».

Бумажная сторона дела Федора мало волновала, поэтому он обратился в суд: просил взыскать с виновников 35 тысяч рублей, которые намеревался потратить на зубной протез. Моральный вред оценил в 100 тысяч рублей. Мировой судья исковые требования удовлетворил частично: зубной протез оценил в 4952 рубля 70 копеек, моральный вред – в четыре тысячи. МУЗ «Стоматологическая поликлиника» была наказана штрафом: 4476 рублей 35 копеек учреждение обязано перечислить в местный бюджет и оплатить судебные издержки. В итоге поликлиника отделалась 16-ю тысячами рублей.

Федор с решением мирового судьи не согласился, обратился в районный. Представители поликлиники, напротив, ратовали за то, чтобы решение оставили в силе. Более того, представитель лечебного учреждения сообщил: поликлиника готова загладить вину – протезировать недовольному пациенту аж три зуба. Стоит такая работа около шести тысяч рублей. Но Федор, памятуя о зубных мытарствах и страданиях, от поликлиники держался подальше.

Стали выяснять стоимость зубного протеза. Запросили ООО «Стоматологический центр «АГАТ», который сообщил: в зависимости от используемых материалов цена колеблется от шести до 31 тысячи рублей. Однако суд апелляционной инстанции опирался на расчеты, который произвел во время осмотра челюсти Федора. Стоимость зуба, как и определил мировой судья, не превышала пяти тысяч. Апелляционная инстанция поддержала мировую судью в части назначения морального вреда – четыре тысячи рублей. «Доказательств того, что истцу причинены физические и нравственные страдания на 100 тысяч суду не представлено».

В этой связи вспоминается случай, который произошел в сытой демократичной Америке. Пожилая дама, обварившись кофе, который подавали в пластиковом стаканчике, отсудила у заведения миллион долларов – это была компенсация за моральный вред.

Водозаборная тяжба

Обратиться в суд Виктора вынудил недобросовестный, по его мнению, покупатель Константин. В апреле истец заключил договор, согласно которому он продал половину дома и участка за полтора миллиона рублей. Константин отдал лишь миллион двести тысяч. Оставшуюся сумму, 300 тысяч, до сих пор не вернул. Виктор просил взыскать долг и судебные издержки.

Ответчик Константин пояснил: с Виктором они договорились, что оставшуюся сумму продавец получит после того, как установит забор, проведет воду и газ. Однако Виктор обещание не выполнил, и Константин вынужден был заняться необходимыми коммуникациями и строить забор, что влетело ему в копеечку: из 300 тысяч осталось 85. Он готов их вернуть.

Устную договоренность документально не закрепили, а обещания к делу не пришьешь. Это только в царской России договоры заключали, ударив по рукам. Сейчас о таком понятии, как честное слово, забыли, разменяли на деньги. Константин привел в суд людей, которые подтвердили: существовала устная договоренность между продавцом и покупателем дома. Однако их показания суд не принял, они не являются свидетелями, т.к. не присутствовали при заключении договора, про обещания знают лишь со слов Константина. Виктор стоял на своем: ничего, мол, не знаю, о воде, газе и заборе слышу впервые. Суд исходил из условий договора, зафиксированных на бумаге: оставшиеся 300 тысяч покупатель обязан вернуть не позднее 1 июля прошлого года. Исковые требования удовлетворены почти полностью: с Константина взыскано 297 тысяч 39 рублей 55 копеек. Ответчик жаловался в судебную коллегию, но та не нашла оснований для отмены решения.

ИРИНА КОРОТКИХ

Автор благодарит пресс-службу Орджоникидзевского районного суда за предоставленный материал