



По печальной статистике 8 граждан России из 10, к тому же, среднем трижды в год сталкиваются с некачественными товарами и услугами. Чаше это продукты питания, но из-за них и меньше всего разбирательств. Людям жалко времени, чтобы отстоять в судебной баталии выброшенную сотню-другую рублей. Но как только цена вопроса возрастает – растет и число жалоб...

Мобильные телефоны и бытовая техника традиционно удерживают лидерство в конфликтах с продавцами. А вот самые дорогие исковые требования – в спорах по кредитам и услугам ЖКХ. Федеральному Закону РФ «О защите прав потребителей» уже 20 лет, но с ним, как выяснили социологи, хорошо знаком только каждый пятый россиянин. Большинство же, в лучшем случае знает отдельные статьи. Но подчас этих знаний для доказательства правоты не достаточно: зачастую потуги граждан заканчиваются фиаско еще на дальних подступах к судам, но бывает, что и Фемида игнорирует интересы клиента.

За потребителей вступился Верховный суд. Для рядовых судей составлен специальный обзор судебной практики по защите граждан от некачественных товаров и услуг - этот документ должен стать ориентиром, настольной книгой при рассмотрении подобных дел. Все перечисленные в обзоре случаи типичны, стали частью судебной практики.

К примеру, житель Кировской области Ш. купил в салоне новый автомобиль. Специалисты что-то «нахимичили» в оборудовании авто, неправильно подключили и через два дня машина сгорела, вместе с гаражом. Мирно договориться о возмещении

За рядовых потребителей вынужден вступиться Верховный суд РФ

Автор: Administrator
05.04.2012 16:45

убытков не удалось. После многочисленных судебных заседаний, точку в споре поставил Верховный суд РФ – высшая «гражданская» инстанция постановила не только возместить деньги за сгоревшую машину и покрыть прочие убытки, но и взыскала с салона 200 тысяч неустойки.

Поддержали судьи ВС РФ и истицу Г., купившую квартиру в строящемся доме. Спорная ситуация – типичная для России: сроки сдачи объекта, как это часто бывает, разошлись с прописанными в договоре. Гражданка Г. подала иск о возмещение морального вреда. В итоге Верховный суд признал: затягивание сроков строительства – законный повод для компенсации.

А любительница живописного отдыха О. из Барнаула судилась со своим турагентом. Женщина не смогла воспользоваться купленной путевкой «по семейным обстоятельствам» – попросила вернуть деньги. В агентстве долго думали, но в конечном итоге выплатили клиентке лишь часть полученной от нее суммы – сказали, что «за вычетом процентов». Верховный суд разъяснил: поскольку деньги возвращены не в полном объеме и несвоевременно, это нарушает права потребителя. Да и, в принципе, никаких штрафов за отказ от тура быть не может.

И еще в Верховном Суде напомнили продавцам и своим коллегам из нижестоящих инстанций, что золотое правило торговли гласит: клиент всегда прав! Именно на продавце, в случае возникновения конфликтной ситуации, должна лежать обязанность доказать, что он предоставил потребителю качественный товар или услугу. А если он этого сделать не в силах, сам не в курсе, чем торгует, то позиция «стороннего наблюдателя» от правовой ответственности не освобождает.

Сергей Овчинников,

по материалам открытых интернет-источников.