

Все дороги ведут в суд

Проблемы послегарантийного сервиса

Нарушение прав потребителей – настолько распространенное явление, что мы уже привыкаем к бдительности: требуем в магазинах кассовые и товарные чеки, не забываем о гарантийных талонах... В общем, обе стороны готовы к неожиданностям и опасаются друг друга. А вот в отношениях «заказчик-исполнитель», когда речь идет о бытовом подряде и оказании услуг по возмездным договорам, дело обстоит иначе. И мы доверчивы, и исполнитель живет с уверенностью, что все ему сойдет с рук



Случай, произошедший с жителем Самары Владимиром Терехиным в прошлом году, можно назвать показательным. Он купил видеокамеру в магазине «М. видео», а через три дня после окончания гарантийного срока она перестала выдавать изображение на экран телевизора. Продавец направил г-на Терехина в авторизованный сервисный центр – ООО «Транссервис-Самара». И тут началась эпопея – уже более семи месяцев «проживает» видеокамера Владимира Терехина в этом загадочном месте.

Хотя официальным документом (бланком заказа на выполнение ре-

монта изделия) был установлен срок в 20 дней, правда, с уточнением, что он может быть продлен на время доставки необходимых деталей. «За это время, – рассказывает г-н Терехин, – важные для меня и моего сына события ушли «в никуда». Нас лишили возможности сохранить их на память, как у нас это давно было заведено». В чем же дело?

Ответить на этот вопрос пока невозможно. За эти семь месяцев владелец злополучной камеры слышал от сотрудников сервисного центра одни отговорки. В течение первого месяца его заверяли, что не-

обходимая деталь уже на пути из Москвы в Самару. Еще несколько недель она то «отпужалась», то «разгружалась». Потом бесконечное время – «получалась» со склада в Самаре... Были сообщения и о «готовности» видеокамеры, и явное нежелание идти на контакт, чтобы разрешить конфликт в порядке переговоров...

Все это вынудило г-на Терехина предъявить официальную письменную претензию сервисному центру. Возможно, и она осталась бы совсем без внимания, если бы потребитель не разместил ее на официальном сайте «М-Видео». Ру-

ководитель горячей линии клиентского отдела московской компании принес свои извинения за неудобства, доставленные клиенту затянувшимся ремонтом, и за некорректное поведение по отношению к нему региональных представителей. Столичное начальство вроде бы даже «обязало» своих самарских подчиненных разобраться в сложившейся ситуации и «принять меры». Но почему-то воз и ныне там.

Владимир Терехин искал помощи даже в районном и городском отделах по защите прав потребителей. Увы, и там не помогли. «В общем, пришлось обращаться в суд, – рассказывает невезучий покупатель. – Другого способа защитить свои права я не вижу». 1 февраля 2005 года состоялась подготовка к судебному разбирательству по иску г-на Терехина к ООО «Транссервис Самара».

Позиция ООО «Транссервис-Самара» изложена в официальном отзыве на исковое заявление. Признавая требование Владимира Терехина на расторжение договора, ответчик требует... оплаты ремонта в полном размере! При этом он ссылается на пункт 4 статьи 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и пункт 4 статьи 453 Гражданского кодекса РФ, которые «основываются на общих принципах гражданского законодательства, исключающих возможность неосновательного обогащения потребителя за счет принятого результата работы (оказанной услуги), хотя и выполненного исполнителем с просрочкой». Более того, ООО «Транссервис-Самара» не признает за г-ном Терехиным права на компенсацию морального вреда, так как «истцом не было представлено никаких фактических данных, позволяющих говорить о наличии нравственных или физических страданий, об их характере, тяжести и объеме».

В телефонном разговоре с «СО» директор ООО «Транссервис-Самара» Алексей Савицкий вообще отказался от комментариев до судебного решения.

Пытаясь понять, почему в разрешении конфликта оказались бессильны даже специалисты по защите прав потребителей, «СО» удалось выяснить следующее.

В России существует несколько государственных органов, связанных с защитой прав потребителя. Однако компетенция большинства из них ограничивается отношениями «покупатель-продавец». За защитой прав потребителя по возмездным договорам выполнения работ или оказания услуг гражданин может обратиться только в отделы по защите прав потребителей при районных и городских администрациях. Но и их полномочия ограничиваются лишь разъяснением прав. Правда, сотрудники по просьбе гражданина бесплатно составляют претензии или исковые заявления, но на этом их помощь заканчивается. Право административного воздействия на нарушителей этим органам не предоставлено.

Как известно, свято место пусто не бывает. В настоящее время стали появляться негосударственные организации по защите прав потребителей. Как правило, их сотрудниками являются профессиональные юристы. Поэтому качество консультаций, составляемых ими документов и представительства в суде достаточно высокое. Услуги чаще всего являются платными, однако их расценки значительно ниже услуг адвокатов. При этом надо иметь в виду, что в соответствии со статьей 100 Гражданского процессуального кодекса в пользу выигравшей стороны по ее письменному ходатайству суд присуждает взыскание с другой стороны и расходов на оплату услуг представителя.

Валентина ШМАНАТОВА

Эксперт

Светлана ГУБИНА,

юрист юридической консультации Союза юристов Самарской области:

В рассматриваемом случае г-ну Терехину целесообразно требовать расторжения договора, так как другие права, предоставленные ему статьей 28 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», он фактически уже реализовал. Его видеокамера до сих пор находится в сервисном центре, то есть сервисный центр ее никуда не сдал, а потребитель не принял результат работ. Согласно части 5 статьи 28 закона в случае нарушения установленных сроков выполнения работы или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% стоимости работы, а если она договором о выполнении работ не определена, – общей цены заказа. Учитывая, что заказом, которым был оформлен договор ремонта

видеокамеры Терехина, цена выполнения работы не была установлена, для расчета данной неустойки должна браться общая цена заказа, в состав которой входит цена выполнения работ и стоимость детали, необходимой для ремонта. Кроме того, наличие субъективно важных для потребителя и его сына событий, которые он не смог снять на видео, дает основания для предъявления г-ном Терехиным требования о компенсации морального вреда, причиненного ему по вине исполнителя вследствие нарушения им прав потребителя (статья 15 закона). Размер данной компенсации определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. При этом ни закон, ни процессуальное законодательство не требуют никаких конкретных видов доказательств морального вреда. Достаточно объяснений истца. Более того, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя суд обязан взыскать с исполнителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (часть 6 статьи 13 закона).

Сертификат
Настоящий сертификат дает право на приобретение товаров в сети фирменных магазинов «Старик Хоттабыч» на общую сумму до 300 000 руб. со скидкой 10% 2005 г.

Новоселам