

Я свободен! А ты?

Тема текущего выпуска OFF — свобода. Во все времена именно свобода всегда была первопричиной для решительных действий, ее меняли на жизнь, ставили на карту и прочее. В литературе, искусстве и в целом жизни со свободой может конкурировать, наверное, только любовь.

С университетской скамьи у автора было четкое понимание, что такое свобода. Лучше классика сложнее дать ей определение. «Свобода одного заканчивается там, где начинается свобода другого» (М. Бакунин). В «Декларации прав человека и гражданина» (Франция, 1789 г.) свобода человека трактуется как возможность «делать всё, что не наносит вреда другому ...».

А не поговорить ли нам о свободе прав потребителя и таком явлении, как «потребительский терроризм»? Лично Мистеру Вульффу данная тема очень близка.

Приобретая какой-либо товар, внимательно проверяйте его содержимое, не гнушайтесь использовать проверочный стенд. Существует множество случаев, когда персонал магазина реализует б/у товар, о чем может не знать даже руководство последнего.

Вопрос страхования товара — исключительно дело потребителя, исходя из характеристики покупки, условий



Кирилл ВОЗИСОВ,
управляющий партнер юридической фирмы «КОНТРА»

жизни самого покупателя и положений страховки. Так, если у тебя трое детей и речь идет о телевизоре, то Мистер Вульфф настоятельно рекомендует сделать страховку. Поверь, она точно себя окупит, а то и несколько раз! Важно, чтобы страховой случай был не из разряда «прилетит метеорит, попадет точнёхонько в твою плазму, и ты получишь возврат средств». Нормальные страховки существуют, и да, выплаты осуществляются. Поверьте автору, стабильно меняющему по два-три телевизора в год!

Если все же ты пренебрег первыми двумя советами или товар действительно оказался бракованным, то не стоит сильно расстраиваться. Ведь закон «О защите прав потребителей» всецело на твоей стороне. Готовя претензию, исходи из золотого правила: проси больше — получишь столько, сколько изначально планировал.

Так, помимо стоимости товара ты вправе рассчитывать на расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов, неустойку (1 % от цены товара) за несоблюдение сроков выполнения требования покупателя, компенсацию морального вреда, полное возмещение убытков, штраф в размере 50 % от взысканной судом суммы за отказ от добровольного выполнения требований, судебные расходы, включая средства на заключение специалистов, осуществление осмотра, представительские, почта и пр. И вишенка на торте в виде отсутствия пошлины при подаче иска. Как итог, стоимость товара может вырасти в пять и более раз, проверено лично Мистером Вульфом!

То же касается и сферы услуг. Девиз — «Не надо стесняться!». Вас не устроило качество услуг (будь то уборка, или перешив дивана в гостиной), или вам не вернули стоимость неиспользованных тренировок в фитнес-зале, или просто услуги не были оказаны, требуйте исправления и (или) компенсации. Помимо претензионного и судебного порядка есть и административные рычаги: Роспотребнадзор, прокуратура



и пр. Вульф уверен, что к компромиссному решению всегда можно прийти.

Но (!) Мистер Вульф призывает не заниматься «потребительским терроризмом», когда горе-покупатели искусственно создают проблему исключительно с целью получить вышеуказанное денежное стимулирование. Несмотря на то что в России сумма компенсаций значительно ниже, чем в «недружественном государстве» (все помнят о горячем кофе в McDonald's за 640 000 \$), тем не менее суммы по искам в пользу местных потребителей достигают внушительных размеров, особенно если принять во внимание первоначальную стоимость товара или услуги.

Но надо понимать, что на каждое действие есть противодействие, и свой Мистер Вульф может быть по другую сторону баррикад, и тогда уже горе-потребитель будет обязан возместить все расходы, включая судебные и на защиту деловой репутации. Так, одна барышня поплатилась за то, что ввязалась в спор с предпринимателем, и готова была отказаться от иска, но Вульф довел дело до полной компенсации, и госпожа ушла в сильный минус.

Соблюдайте правило границ своей свободы и свободы другого лица!

Ваш Мистер Вульф