

# ПОТРЕБИТЕЛИ ВСЕГДА ПРАВЫ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОЕ ВОЗМОЖНО

от создателя  
Мистера Вульфа



В настоящем выпуске поговорим о спорах, связанных с защитой потребителей. Не так давно вышел обзор споров по указанной проблематике. Автором документа стали представители высшей судебной власти в лице ВС РФ, поэтому фактически это те указания, которые должны обязательно исполняться нижестоящими судами. Мистер Вульф кратко расскажет о самых интересных из них. Если кратко уловить вайб судебной системы, то шансы есть всегда, даже когда это кажется невозможным.

**Любой потерпевший может взыскать компенсацию морального вреда и потребительский штраф, даже если у него нет договора с исполнителем услуг.**

В целом прописная истина, например, более 10 лет назад мистер Вульф взыскивал с одной из управляек молодежной столицы России убытки, компенсацию морального вреда и штраф за неуборку снега. Тогда пострадал авто, на него с крыши дома упала глыба снега со льдом. Хозяин не имел никакого отношения к местной УК.

**Продавец не вправе в одностороннем порядке отменить онлайн-заказ или поменять в нем цену после оформления.**

Два достаточно нашумевших дела, связанные с ошибками, включая технические, продавцов. Если честно, Мистер Вульф иногда поражается стремлением Верховного суда защитить того, кого не стоило бы, и отказать тому, кто этого действительно достоин. По

сути, проницательный покупатель использовал сбой в системе и за три копейки оформил себе очевидно дорогие и брендовые вещи. Злоупотреблял ли он своим правом? Без сомнений, да. Могут ли в такой ситуации, помимо известного продавца, полатиться прочие добросовестные коммерсанты? К сожалению, да.

**Автовладелец вправе требовать замены машины, если в ней повторно проявились недостатки.**

В целом достаточно примечательное дело, которое можно будет распространять и на прочие сложные вещи. Мистер Вульф процитирует основные выводы, сделанные высшей коллегией. Если недостатки выявляются неоднократно, покупатель вправе требовать замены товара. Можно ли еще раз устранить недостатки, сколько будет это стоить и насколько быстро можно их устранить, никакого значения для дела не имеет. В равной степени как и возможность эксплуатации авто.

### **Гостиница должна отвечать за действия работников, которые нарушили права клиента.**

В данной ситуации вновь странно, что дело вошло в обзор. Ведь фактически это прописные истины. Это лишь может свидетельствовать о низком качестве работы нижестоящих инстанций. В деле речь шла о незаконной передаче ключей посторонним людям, которые и обворовали номер клиента гостиницы.

### **Потребитель должен оплатить выполненные работы.**

Один из немногих выводов, направленных на уменьшение потребительского терроризма. Очень часто к мистеру Вульф обращаются коммерсанты в сфере изготовления мебели. Так, зачастую заказчик хочет и мебель себе получить, и деньги вернуть, и еще заработать на Заказчике. Чтобы это не произошло, был сформулирован вышеуказанный вывод. Так, ВС РФ указал, что суды должны были проверить, какой объем работ реально выполнил подрядчик до получения от заказчика извещения об отказе от исполнения договора. И именно данный объем должен быть оплачен потребителем.

### **Кредит по СМС нарушает законный порядок выдачи займов.**

Договор надо заключать письменно. В данной ситуации суд пошел вразрез новым веяниям, но в пользу незащищенных потребителей.

Тем более что речь шла о мошенниках, которые обманом получили доступ к денежным средствам «недозаемщика».

### **При изменении способа исполнения судебного акта новый способ должен обеспечивать получение покупателем того, на что он мог рассчитывать при предыдущем варианте исполнения.**

Суд обязал автосалон заменить ранее проданный покупателю автомобиль на новый этой же марки, модели и комплектации. Однако спустя время автосалон и покупатель обратились с заявлениями об изменении способа исполнения определения: такая модель автомобиля больше не выпускается, поэтому исполнить судебный акт невозможно. Позиция ВС РФ: нижестоящие суды проигнорировали то обстоятельство, что цены на автомобили с момента проведения прежней экспертизы выросли. Замена способа исполнения судебного определения ухудшила положение покупателя, поскольку при предыдущем способе он должен был получить равноценный автомобиль, а при нынешнем – лишь деньги, на которые без доплат приобрести такую же машину не удастся. Фактически суд обязал сделать повторную оценку, при которой стоимость авто существенно изменилась. Примечательно то, что, если бы автосалон удовлетворил первичную претензию от юристов клиента, он бы сэкономил фактически 1,5 стоимости авто.



**Кирилл ВОЗИСОВ,**  
управляющий партнер  
юридической фирмы «КОНТРА»

*Мистер Вульф еще раз обращает внимание на то, как важно обращаться к профессионалам своего дела и, обратившись, доверять им до победного конца.*

**Ваш Мистер Вульф**

---

**ВС РФ указал, что суды должны были проверить, какой объем работ реально выполнил подрядчик до получения от заказчика извещения об отказе от исполнения договора. И именно данный объем должен быть оплачен потребителем**

---