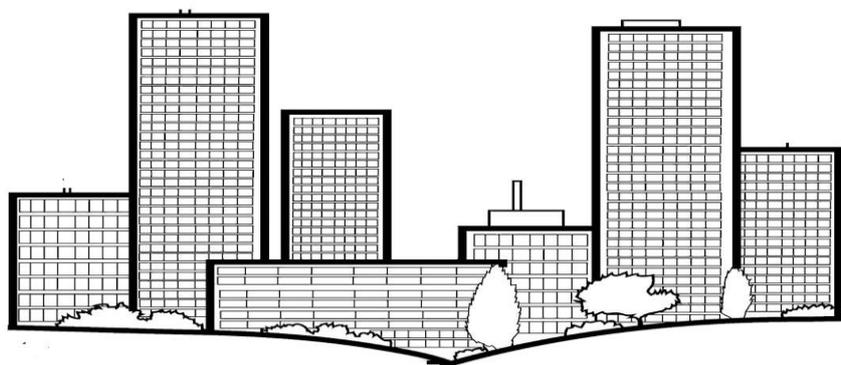


ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Непридуманные Истории #2



Администрация ГО Заречный
2022

Все опубликованные истории были написаны по материалам обращений потребителей
в администрацию городского округа Заречный и размещались в 2022 году
на официальном сайте
gorod-zarechny.ru

©Леднев М.Ю. 2022

СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

Наталья К. заключила с ООО «Стоматологический центр» договор об оказании стоматологических услуг (протезирование). Стоимость услуги протезирования 38 000 рублей Наталья К. оплатила в полном объеме и в установленный срок. В соответствии со статьями 4 и 7 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель услуги обязан оказать потребителю услугу (выполнить работу), качество которой соответствует условиям договора, обязательным требованиям стандартов либо пригодный для целей, для которых такая услуга обычно используется. Кроме того, статьей 10 указанного закона установлена обязанность исполнителя услуги своевременно предоставлять потребителю полную и достоверную информацию об этой услуге. В процессе использования протеза в нем сразу был выявлен недостаток – выраженный посторонний химический привкус, от которого во рту постоянно ощущается горечь. Сначала Наталья К. этому значения не придавала, и даже пыталась по совету врача вымачивать протез, однако химический привкус не исчезал, что по мнению Натальи К. указывает на наличие в протезе существенного недостатка, возможно использование материалов, не соответствующих установленным требованиям, или была произведена замена компонентов на аналоги более низкого качества. Пользоваться таким протезом Наталья К. не захотела. Согласно ст. 29 Закона "О защите прав потребителей" потребитель, при обнаружении недостатка в оказанной услуге (работе) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков услуги (работы) или возмещения расходов на устранение недостатков. Вместо предъявления этих требований потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возврат уплаченных денежных сумм и возмещение убытков.

Наталья К. обратилась в ООО «Стоматологический центр», высказала свои замечания по качеству протеза, но сотрудники ООО «Стоматологический центр» переделывать зубные протезы отказались.

Наталья К. направила в ООО «стоматологический центр» письменную претензию, в которой изложила все вышеуказанные обстоятельства и потребовала устранить недостаток оказанной услуги, а если это не будет сделано, то последует обращение в суд, проведение судебно-медицинской экспертизы и взыскание с ООО всех расходов и компенсации морального вреда.

Получив претензию ООО «Стоматологический центр» удовлетворило законные требования Натальи К. и за свой счет переделало зубные протезы из другого материала.



АВТОМОБИЛЬ С ДЕФЕКТОМ

Андрей К. приобрел в кредит автомобиль «LADA VESTA» стоимостью 1 059 000 рублей. В процессе эксплуатации автомобиля выяснилось, что в нем имеется недостаток: на пробеге 5 000 км начал дымить мотор на холостом ходу. Андрей К. уведомил об этом сотрудников дилерского центра, но его заверили, что это норма, поскольку идет обкатка двигателя. На пробеге 8 100 км Андрей К. снова обратился в дилерский центр с этой же проблемой, и снова ему объяснили, что это норма. При этом, помимо выделения дыма, значительно превышал нормативные показатели расход масла и составлял до 2200 гр. на 850 км пробега. Различные диагностические мероприятия не позволяли выявить причину повышенного расхода масла, замена расходных материалов тоже не решала проблему.

На пробеге 17445 км была проведена гарантийная замена головки блока цилиндра (ГБЦ) но это не привело к положительному результату, поэтому на пробеге 34538 км ГБЦ снова по гарантии заменили. Однако и после этой замены неисправность проявилась вновь и объем расхода масла не пришел в норму, а остался завышенным.

В соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков товара; замены на товар аналогичной марки (модели); расторжения договора купли-продажи и возмещения убытков. В отношении технически сложных товаров, к которым относятся в том числе и автомобили, требование о замене или возврате стоимости подлежит исполнению в

случае наличия в товаре существенного недостатка, а также в случае невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие устранения его различных недостатков. В данном случае в автомобиле имеется недостаток, который специалисты не могли устранить в течение полутора лет, что позволяет сделать вывод о том, что имеющийся в автомобиле недостаток – существенный. В этом случае закон дает потребителю право отказаться от такого товара и потребовать его замену. Указанные требования потребитель вправе предъявить изготовителю, продавцу, уполномоченной организации или импортеру.

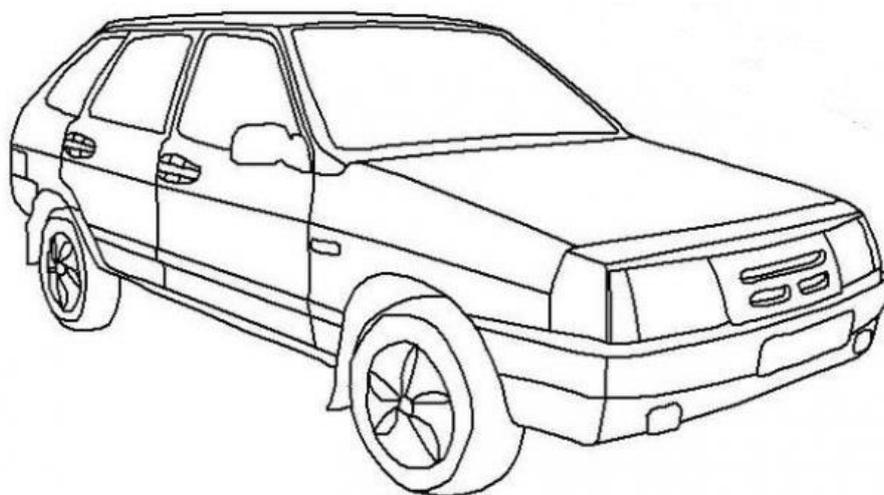
Андрей К. направил изготовителю автомобиля ПАО «Автоваз» претензию, в которой изложил все вышеуказанные обстоятельства, уведомил о том, что он отказывается от автомобиля с недостатком, потребовал заменить его на автомобиль аналогичной модели надлежащего качества в той же комплектации. Претензия была вручена ответчику 6 марта 2021 года, а 10 марта ответчик предложил предоставить автомобиль для проведения диагностики в сервисном центре. Андрей К. предоставил автомобиль на диагностику и присутствовал при ее проведении в сервисном центре. Диагностика показала наличие производственного дефекта в двигателе. Статьей 21 закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного

требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования. В указанный срок ответчик не произвел замену автомобиля, письменный ответ не дал и превысил установленный законом срок, отведенный на замену товара с недостатком. Статьей 23 закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что в случае нарушения срока замены товара с недостатком, продавец (изготовитель), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1% цены товара. С момента получения претензии 6 марта 2021 года ответчик в течение 20 дней (до 26 марта 2021 года) должен был заменить автомобиль, но нарушил этот срок. На 26 апреля 2021 года превышение установленного законом срока составило 35 дней. Расчет неустойки был произведен следующим образом: 1% от стоимости автомобиля 1 059 000 рублей составляет 10 590 рублей в день, срок нарушен на 35 дней, следовательно, ответчик ПАО «Автоваз» должен выплатить потребителю неустойку в сумме 370 650 рублей.

Помимо этого, Андрей К. передал неисправный автомобиль для замены с установленной за свой счет системой сигнализации «Starline» стоимостью 14 500 рублей. По закону убытки, связанные с приобретением товара с недостатком подлежат возмещению в полном объеме, но ответчик ПАО «Автоваз» не возвратил потребителю Андрею К. систему сигнализации и отказались компенсировать ее стоимость.

Для защиты своих прав потребитель Андрей К. обратился в суд. Получив уведомление о начале судебного разбирательства, ответчик ПАО «Автоваз» в добровольном порядке заменил автомобиль «LADA VESTA» с недостатком на аналогичную модель автомобиля надлежащего качества, но исполнять остальные требования потребителя отказался.

В апреле 2022 года Белоярский районный суд удовлетворил требования Андрея К. и обязал ПАО «Автоваз» выплатить потребителю неустойку в сумме 370 650 рублей, возместить моральный вред 5 000 рублей, выплатить стоимость сигнализации и её установки. Суд также взыскал с ПАО «Автоваз» в пользу потребителя штраф в размере 50% от присужденной суммы (за несоблюдение добровольного порядка исполнения требований потребителя). Всего было присуждено потребителю 577 725 рублей.



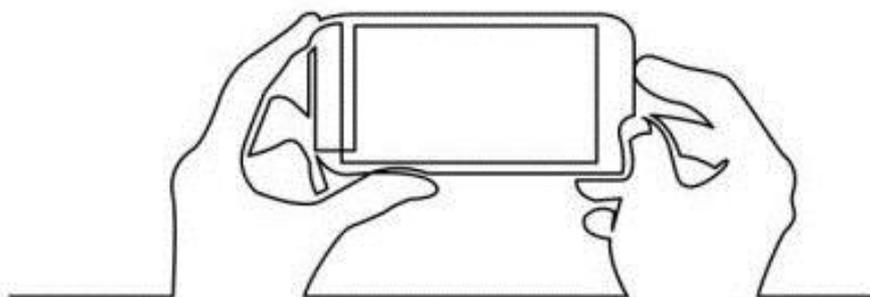
НАВЯЗАННЫЕ УСЛУГИ

Марина Александровна Г. в центре сотовой связи приобрела в кредит смартфон «Samsung A725 Galaxy» стоимостью 38 630 рублей. Кредитный договор ей на руки не выдали, заявив, что он поступит на её электронную почту в течение нескольких дней. Сумма кредита и размер процентной ставки покупателю были неизвестны, но, как выяснилось после совершения покупки, сотрудники магазина указали в кассовом чеке платные услуги, которые Марина Александровна Г. не заказывала: два лицензионных ключа «Kaspersky», подписка «Оптимальная», электронные сертификаты «Служба добрых дел», «Digital Care», сервисный пакет «Премиум New» на общую сумму 9 752 рублей.

Пунктом 3 статьи 16 закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что продавец не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от таких услуг, а в случае, если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца возврат уплаченной суммы.

В соответствии со ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Поскольку центр сотовой связи никаких действий по предоставлению потребителю Марине Александровне

дополнительных услуг не предпринимал и никаких расходов не понес, то и выплата потребителю денежных средств должна быть произведена без каких-либо удержаний в полном объеме в сумме 9 752 рубля. Марина Александровна Г. подготовила письменную претензию, в которой изложила все вышеуказанные обстоятельства и потребовала вернуть ей стоимость услуг, на оказание которых она своего согласия не давала. Центр сотовой связи проигнорировал законные требования потребителя и не денег не вернул. Исчерпав возможность досудебного урегулирования данного спора, Марина Александровна Г. обратилась в суд и потребовала обязать центр сотовой связи выплатить ей стоимость навязанных услуг 9 752 рубля, компенсацию морального вреда 5 000 рублей и штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом (за несоблюдение добровольного порядка исполнения требований потребителя). Суд полностью удовлетворил требования Марины Александровны Г.



ОБМАН В ИНТЕРНЕТЕ

Сергей Г. заказал в интернет-магазине два фонаря с вмонтированными раскладными ножами торговой марки «ЯГДА». Получив на почте бандероль, Сергей Г. оплатил полную стоимость наложенного платежа 3 950 рублей. Указанная сумма была отправлена согласно реквизитам почтовой квитанции, но не в адрес интернет-магазина, а в ООО «Пим Почта».

Раскрыв бандероль Сергей Г. обнаружил там вместо заказанных фонарей, оснащенных ножами два складных перочинных ножа и два пакетика с непонятными темными гранулами и наклеенными этикетками с надписью «Удобрение», информация о весе, наименовании удобрения, области и способах его применения и другие сведения отсутствовали.

Пунктом 4 статьи 26.1. Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» установлено, что потребитель вправе отказаться от товара надлежащего качества после его передачи в течение 7 дней, а в случае, если информация о сроках возврата товара не была предоставлена потребителю в письменной форма, то потребитель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара. Пунктом 5 указанной статьи установлено, что потребитель вправе отказаться от товара с недостатком и потребовать возврат его стоимости и возмещение убытков. Поскольку Сергей Г. оплатил стоимость заказанного товара и стоимость его пересылки ООО «ПИМ Почта», то именно это ООО «Пим Почта» несет

ответственность за качество товара и за информацию об этом товаре.

Сергей Г. изложил вышеуказанные обстоятельства в письменной претензии, которую направил в ООО «Пим Почта». В претензии он сообщил о своем отказе от присланных товаров и потребовал вернуть их стоимость, стоимость пересылки, а всего выплатить 3 950 рублей. ООО «Пим Почта», отказалось исполнять законные требования потребителя.

Сергей Г. обратился в суд с исковым заявлением и потребовал расторгнуть договор купли-продажи и обязать ООО «Пим Почта» выплатить потребителю стоимость товара и расходы по пересылке.

ООО «Пим Почта» направило в суд возражения, в которых указало на отсутствие договорных отношений с Сергеем Г., пояснив, что занимается только посредническими услугами и помогает интернет-магазинам централизованно получать денежные средства от потребителей. Учитывая доводы ООО «Пим Почта» и принимая во внимание отсутствие кассовых чеков и иных подтверждений факта заключения между истцом и ответчиком договора купли-продажи, суд посчитал не доказанным факт заключения такого договора. Истец Сергей Г. не стал оспаривать это обстоятельство, но обратил внимание суда на тот факт, что при отсутствии договорных отношений ответчик всё же получил денежные средства за товар и его пересылку, хотя не имел на эти денежные средства никаких прав, поскольку товар не продавал и услуг не оказывал.

По мнению Сергея Г. в данном случае имеет место неосновательное обогащение и необходимо руководствоваться статьей 1102 Гражданского кодекса Российской Федерации, где прописано, что лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить этому лицу неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение). Указанное правило применяется независимо от того, явилось ли неосновательное обогащение результатом поведения приобретателя имущества, самого потерпевшего, третьих лиц или произошло помимо их воли.

Суд согласился с доводами истца Сергея Г. и обязал ООО «Пим Почта» выплатить истцу стоимость товара и его пересылки в сумме 3 950 рублей.



Юристы-вымогатели

Александр П. нужна была помощь в составлении искового заявления в суд и он обратился в юридическую фирму «Вавилон», где с ним заключили договор об оказании юридических услуг: Финансово-правовой анализ документов заказчика; Разработка стратегии защиты интересов Заказчика; Составление искового заявления; Отправка почтовой корреспонденции; Регулярное консультирование при возникновении вопросов в рамках заключенного договора. Стоимость указанных услуг по договору составила 5 000 рублей. Александр П. оплатил эту сумму полностью, исковое заявление было подготовлено и подано в суд. Затем фирма «Вавилон» повела себя недобросовестно: через два месяца Александра П. снова пригласили в фирму «Вавилон» и попросили подписать дополнительное соглашение к ранее заключенному договору. Объем оказываемых юридических услуг остался прежним, однако кроме оплаты вышеуказанных юридических услуг в сумме 5 000 рублей, которую Александр П. уже произвел, в дополнительное соглашение по инициативе фирмы «Вавилон» было включено обязательство Александра П. перечислить фирме «Вавилон» помимо уже оплаченной суммы за оказанные услуги сумму потребительского штрафа, проценты за пользование чужими денежными средствами, моральный вред, присужденные судом в пользу Александр П. Указанные суммы нужно оплатить в течение 3 дней с момента поступления денежных средств на расчетный счет Александр П. Находясь под влиянием заблуждения, на крайне невыгодных для себя условиях Александр П. подписал это дополнительное соглашение.

В данном случае присутствовали все признаки кабальной сделки, тем более что Александр П. еще не получил никаких денежных сумм по судебному решению, а фирма «Вавилон» уже потребовала оплатить указанную в договоре сумму.

Рассмотрев иск Александра П. (подготовленный фирмой «Вавилон») суд вынес решение о частичном удовлетворении заявленных требований и взыскании с ответчика в пользу Александр П. 46 251 рублей. После вступления решения в законную силу исполнительный лист был направлен в адрес ответчика. Длительное время судебное решение не исполнялось и никакой информации от ответчика Александру П. не поступало, а спустя несколько месяцев письмом ответчик уведомил Александра П. о том, что имеет на расчетном счете 0-00 рублей и выплатить Александру П. денежные средства не может. Таким образом, срок получения Александром П. денег от ответчика затягивался на неопределенное время и шансы получить какие-либо деньги, при сложившихся обстоятельствах были ничтожны.

Александр П. обратился в фирму «Вавилон», сообщил о сложившейся проблеме, но никаких разъяснений, рекомендаций и действенной помощи не получил. Это является грубым нарушением условий договора, где четко прописана обязанность фирмы «Вавилон» проводить анализ законодательства по проблеме Заказчика, регулярно консультировать его при возникновении вопросов в рамках заключенного договора, осуществлять отправку почтовой корреспонденции. Между тем фирма «Вавилон» стала требовать от Александра П. немедленной оплаты по дополнительному соглашению 23 000 рублей, что составляло половину всей присужденной судом

суммы, из которой Александр П. еще ничего не получил. Эта ситуация показалась Александру П. ненормальной, тем более что услуги фирмы «Вавилон» были оказаны Александру П. не в полном объеме, о чем он письменно уведомил фирму «Вавилон», но его письменное обращение было проигнорировано и информация по объему и качеству услуг, оказанных по договору ему предоставлена не была.

Принимая во внимание вышеуказанные обстоятельства и руководствуясь статьями 178 и 179 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также положениями заключенного с фирмой Договора Александр П. не только не принял оказанные ему услуги, но и письменно уведомил фирму «Вавилон» том, что указанный договор исполнен в полном объеме и прекратил свое действие.

Юридическая фирма «Вавилон» обратилась в суд с требованием взыскать с Александра П. денежные средства в размере почти 30 000 рублей (процент за пользование денежными средствами, вознаграждение, госпошлина)

Александру П. с такими требованиями не согласился и представил в суд свои письменные возражения, которые суд посчитал убедительными и отказал фирме «Вавилон» в удовлетворении требований в полном объеме.



НЕПОЛУЧЕННАЯ КРЕДИТКА

Ирина М. заключила с ПАО «А-Банк» кредитный договор на сумму 23 232,30 рубля для покупки телевизора в магазине «Норд». В январе 2021 года Ирина М. полностью исполнила свои обязательства по данному договору, внесла платежи и погасила всю задолженность. Однако в июне 2021 года ей на телефон пришло SMS-сообщение о том, что у неё имеется непогашенная задолженность по кредиту. Ирина М. приехала в офис ПАО «А-Банк» в Екатеринбург, где ей сообщили, что якобы ей была выдана кредитная карта, с которой она впоследствии сняла денежные средства в сумме 11 250 рублей и не вернула их банку. Ирина М. заявила сотрудникам, что никогда не получала никакой кредитной карты от ПАО «А-Банк», однако её доводы не были услышаны. В июле 2021 года Ирина М. направила в ПАО «А-Банк» письменную претензию, в которой указала все обстоятельства дела и потребовала аннулировать требование банка об оплате задолженности в связи с необоснованностью такого требования. В ответном письме Банк продолжал настаивать на незамедлительном погашении Ириной М. спорной задолженности.

Недопустимая ситуация сложилась и с другим кредитом на сумму 50 830 рублей, полученным Ириной М. в ПАО «А-Банк» в апреле 2021 года: Ирина М. своевременно и в полном объеме внесла все причитающиеся по договору платежи, но сумма её

долга по кредиту не уменьшилась, поскольку все полученные от неё деньги банк засчитал не в счет погашения данного кредита, а в счет использованных денежных средств с кредитной карты, которую якобы выдали Ирине М. По вине Банка по второму кредиту тоже стала накапливаться задолженность.

В дополнение ко всему Ирине М. ежедневно с утра до позднего вечера стали звонить сотрудники «А-Банк», а также их партнеры ООО «Сентинел», которые настоятельно требовали погасить кредиторскую задолженность. ООО «Сентинел» даже направило Ирине М. прямые угрозы причинения вреда репутации Ирины М. и изъятия её имущества.

Поскольку Ирина М. не имела перед ПАО «А-Банк» никакой задолженности, то она посчитала действия ПАО «А-Банк» противоречат закону и нарушают её права потребителя: Ирина М. не получала карточку и Банк не представил никаких доказательств того, что именно Ирине М., а не стороннему лицу выдал кредитную карту. Кроме того, самовольно перенаправив платежи Ирины М. на другой счет, банк своими незаконными действиями привел к возникновению задолженности по кредитному договору, что влечет начисление неустойки и пени.

Получив очередное письменное требование от ПАО «А-Банк» заплатить 7 847,35 рубля, и угрозу, что в случае неоплаты Банк предпримет действия по описи, аресту и продаже её имущества, уступит право требования сторонней организации (коллекторам),

которые будут активно принуждать уплатить Банку деньги, Ирина М. расценила как реальную угрозу и обратилась с заявлением в прокуратуру. Была проведена проверка, по результатам которой прокурором было возбуждено уголовное дело, а Ирина М. признана потерпевшей.

Ирина М. письменно уведомила ПАО «А-Банк» о процессуальном решении прокуратуры и представила копию этого решения.

Однако и аргументы Ирины М., и официальные документы, подтверждающие её непричастность к снятию денежных средств с карты ПАО «А-Банк» проигнорировал и продолжил присылать СМС-сообщения с требованием заплатить деньги, запугивание и вымогательство не прекратилось. В письменном ответе ПАО «А-Банк» сообщил, что снимет свои финансовые претензии с Ирины М. только после вступления в силу приговора суда в отношении виновных лиц.

Деньги с карты были сняты лицами, имеющими доступ к базе данных и документам ПАО «А-Банк», следовательно, в этом замешаны непосредственно сотрудники банка, при попустительстве (или участии) которые было совершено хищение денежных средств с банковской карты, Ирине М. не принадлежащей.

Ирина М. справедливо посчитала, что не должна нести ответственность за халатность или незаконные действия сотрудников банка, не обязана разыскивать конкретных виновных в снятии денежных средств банка.

В данном случае ПАО «А-Банк» нарушил нормы, установленные ст. ст. 4, 7, 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует условиям договора, обязательным требованиям стандартов либо пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Учитывая, что неправомерные действия Банка привели к начислению штрафов – такую услугу нельзя считать качественной.

Согласно ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков и компенсацию морального вреда.

Попытки разрешить спор в досудебном порядке ни к чему не привели, и Ирина М. обратилась в суд. Решением суда действия ПАО «А-Банк» были признаны незаконными, Ирине М. банк выплатил неустойку, компенсировал моральный вред и уплатил судебный штраф, а всего 74 000 рублей.



НЕКАЧЕСТВЕННАЯ МЕДИЦИНА

Валерий П. обратился за медицинской помощью в поликлинику. На приеме у участкового врача он высказал свои жалобы, показал результаты лабораторных исследований. Врач сказал Валерию П., что это онкология и нужно обращаться в клинику онкологического профиля, но никаких направлений и рекомендаций не дал.

Валерий П. для обследования и лечения я был вынужден обратиться в сторонние медицинские учреждения. После обследования и консультаций в клинике онкология не подтвердилась. Стоимость диагностических и лечебных медицинских услуг составила 107 570 рублей.

После проведенного лечения Валерию П. было рекомендовано обратиться к гастроэнтерологу по месту жительства для составления плана амбулаторного лечения. Поскольку в районной поликлинике гастроэнтеролога нет, то Валерий П. обратился к тому же участковому терапевту, который ставил ранее онкологический диагноз. На приеме терапевт вел себя неадекватно, допускал нецензурные выражения, грубил, кричал на Валерия П., заявляя, что тот ему надоел и требовал, чтобы Валерий П. к нему больше на глаза не показывался.

Валерий П. посчитал, что действия участкового терапевта выходят за рамки врачебной этики и не профессиональны: при первоначальном обращении не осмотрел и не опросил Валерия П., ввел его в заблуждение, сообщил ничем не подтвержденный диагноз, не дал рекомендаций и не направил в профильное

медучреждение для обследования и постановки диагноза. При последующем посещении и вовсе отказался осматривать Валерия П. и консультировать его, фактически выгнав с приема.

Валерий П. посчитал, что медучреждение в лице участкового терапевта осуществляет свою деятельность с грубыми нарушениями установленного порядка оказания медицинских услуг, что привело к длительным обследованиям, задержке постановки диагноза и проведения лечения. Кроме того, это привело к тому, что Валерий П. понес значительные расходы.

Статьями 4 и 7 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" установлена обязанность исполнителя оказать потребителю услугу, качество которой соответствует условиям договора, обязательным требованиям стандартов, а потребитель имеет право на то, чтобы эта услуга при обычных условиях использования была безопасна для его жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу. Указанные положения закона были нарушены лечебным учреждением.

В соответствии со ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы; соответствующего уменьшения цены выполненной работы; возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков работы своими силами или третьими лицами.

Валерий П. направил в медучреждение письменную претензию, в которой проинформировал руководителя медучреждения о сложившейся ситуации, потребовал проведения служебной проверки по факту недопустимого поведения и неисполнения должностных обязанностей терапевтом и привлечения его к дисциплинарной ответственности. Так же он просил возместить расходы на лечение, но требования Валерия П. не были исполнены: служебная проверка не проводилась, а на заявление ответили формальной отпиской.

Валерий П. обратился в суд с требованием взыскать с медицинского учреждения расходы на лечение, компенсацию морального вреда и судебный штраф.

На первом судебном заседании представитель медицинского учреждения предложил заключить мировое соглашение и добровольно выплатить Валерию П. стоимость диагностики и лечения 107 570 рублей и 5 000 в качестве компенсации морального вреда. Валерий П. согласился на это и суд утвердил это мировое соглашение.



ПОИСК ЗАИМОДАВЦА

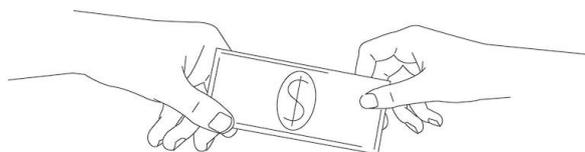
Максим П. решил взять потребительский кредит, а чтобы подобрать наиболее подходящий банк с выгодными условиями и низкой процентной ставкой - заключил с ООО «ФЗК» договор на предоставление услуг в поиске заимодавца. Максим П. внес платеж в сумме 30 000 рублей, тем самым исполнил свои обязательства по договору. Это подтверждено договором, приложением к договору, дополнительными соглашениями. В соответствии со ст. ст. 4, 7 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан оказать потребителю услугу качество которой соответствует условиям договора, обязательным требованиям стандартов и пригодный для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Статьей 28 указанного закона установлено, что в случае, если исполнитель нарушил сроки выполнения работ, потребитель вправе: назначить исполнителю новый срок; потребовать уменьшение цены за услугу; отказаться от исполнения договора и потребовать возврат уплаченной по договору денежной суммы. Аналогичные права предоставлены потребителю статьей 29 закона в случае некачественно оказанной услуги.

В пункте 1.1. договора заключенного Максимом П. с ООО «ФЗК» прописана обязанность исполнителя в течение 10 дней осуществить мероприятия, направленные на поиск потенциальных заимодавцев. В нарушение законодательства и указанного договора ООО «ФЗК» не предприняло никаких действий по

исполнению договора и в установленный срок не оказало услугу Максиму П.

14 июля 2021 года по инициативе ООО «ФЗК» с Максимом П. было заключено дополнительное соглашение к договору: оплатить за услуги 60 000 рублей и установить срок исполнения договора 7 дней с момента заключения дополнительного соглашения. Однако и в этот срок услуга Максиму П. не была оказана.

11 августа 2021 года Максим П. направил ответчику ООО «ФЗК» письменную претензию, в которой изложил все вышеуказанные обстоятельства и потребовал в течение 5 календарных дней с момента получения претензии вернуть ему 90 000 рублей за не оказанную услугу, но эти требования не были исполнены. Исчерпав возможность досудебного урегулирования спора Максим П. был вынужден обратиться в суд, где потребовал обязать ООО «ФЗК» выплатить ему 90 000 рублей за не оказанную услугу, 5 000 рублей компенсации морального вреда и взыскать в ООО «ФЗК» в пользу Максима П. судебный штраф в размере 50% от присужденной судом суммы. Суд удовлетворил требования Максима П. в полном объеме.



РЕКЛАМНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Владимиру С. позвонили по телефону и предложили пройти бесплатную диагностику, а затем получить качественное лечение зубов. Владимир С. согласился, приехал в назначенное время в стоматологическую клинику и заключил с ООО «Белая Ладья» договор об оказании стоматологических услуг. Денег для оплаты у него не было, но стоматологи помогли Владимиру С. взять деньги в долг у банка. Для оплаты указанных услуг был заключен кредитный договор с ПАО «Совкомбанк» на 60 000 рублей. Сразу после заключения кредитного договора стоматологи попросили перевести всю сумму кредита в ООО «Белая Ладья».

Владимиру С. были оказаны стоматологические услуги: гигиена полости рта; лечение пародонтита; композитное восстановление зуба. Всего на сумму 23 136 рублей. От прочих услуг, предложенных Владимиру С. (удаление зуба, восстановление коронки, установка импланта) он решил отказаться. В соответствии со ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Все оказанные ему услуги Владимир С. полностью оплатил, а к оказанию прочих стоматологических услуг специалисты ООО «Белая Ладья» не приступали, следовательно, остаток от внесенного Владимиром С. авансового платежа

должен быть ему возвращен полностью, без каких-либо вычетов.

Владимир С. направил в ООО «Белая Ладья» письменную претензию, в которой изложил все вышеуказанные обстоятельства и потребовал вернуть ему неизрасходованный остаток авансового платежа в сумме 36 864 рубля, письменного ответа Владимиру С. не дали, но позвонили ему по телефону, высказали возмущение по поводу его обращения и потребовали ответить, на каком основании Владимир С. предъявляет какие-то претензии. Остаток от авансовый платежа 36 864 рубля ему возвращать отказались.

Владимир С. подал исковое заявление в суд, но ООО «Белая Ладья» не дожидаясь судебного заседания вернуло Владимиру С. весь остаток аванса 36 864 рубля. Владимир С. написал заявление в суд об отказе от своих исковых требований и попросил прекратить исковое производство.



АДМИНИСТРАЦИЯ ГО ЗАРЕЧНЫЙ

Отдел по защите прав потребителей



8 (343-77) 7-29-49



zarzpp@mail.ru

Заявление в администрацию можно подать лично

г. Заречный, ул. Невского, д.3

или отправить на электронный адрес администрации



gsp_zar@mail.ru