

Ежедневно каждый из нас по несколько раз выступает в привычной роли потребителя. Будь то поедание «ларьковского» беляша или приобретение мебельного гарнитура, заказ пластиковых окон или поездка на общественном транспорте, лавирование по пешеходному бездорожью или сбой в работе новой «мобилы».

Мне неоднократно лично приходилось в судебном порядке отстаивать свои права перед монопольными монстрами типа «ОмскГоргаз», «ОмскВодоканал», Электросвязь по Омской области. Суды я выиграл, но осадок, как говорится, остался. Дело не в том, что судиться «муторно» – долго, нудно и обременительно, а в том, что в итоге – «по выходу» – приходится это делать самому. «Клиент всегда прав» - увещевают нас различные просветительские агитки и сотрудники потребительских обществ, прокурорские работники и юристы. На словах – да, на деле – это не более чем «красивая замануха». Для юридически малограмотных, для жизненно не подкованных, для наивных и простачков. Одним словом, для нас – для рядовых граждан.

В действительности, в той которой мы живем, лишь незначительное количество «потребительских дел» доходит до суда, еще меньше – до положительного результата, и уж совсем мизер – до исполнения судебного решения. В официальные СМИ просачиваются «показательные потребительские дела». Образцы иного рода замалчиваются, шифруются, не становятся предметом общественного интереса и осмысления.

При этом примеров иного рода можно привести массу. От купленных торговыми сетями и корпорациями «потребительских обществ», цель которых – получить у клиента первичную документацию и завести дело в тупик, до прокурорских «ляпов», когда под носом «ока государева» ответчик, злостный нарушитель прав потребителей, благополучно банкротится, оставляя, не солоно хлебавши, не один десяток пострадавших потребителей. В первом случае можно привести «примеры» из практики работы в Омске многочисленных обществ защиты прав потребителей в сфере риелторской деятельности, во втором случае – печально известное дело об отравлении 23 человек продукцией компании «Марс». Сальмонеллез любители «марсовского» пирожного получили реальный, а вот смехотворную денежную компенсацию – только на бумаге. За два года судебной тяжбы и прокурорской волокиты ответчик успел подготовиться к результатам баталии: вывести активы, начать процедуру банкротства. Статистику и практику подобных «потребительских дел», уверяем вас, можно продолжать. Как, впрочем, и общие рассуждения о теме.

Но наша цель в другом.

Попав в ситуацию, когда ваши права потребителя оказались попораны самым бесстыдным и откровенным образом, окунувшись в проблему «где и как защитить свое кровное», необходимо знать, как минимум, следующее:

Обращение за бесплатной юридической помощью в специализированную организацию, расположенную в шаговой доступности от «места преступления», как правило, заканчивается для потребителя бесплатным же – «холостым» – результатом.

1. В нашей стране, пораженной коррупцией на всех уровнях «гражданского общества», для потребителя в вопросе защиты его прав нет панацеи. Многообразие структур, предлагающих свои услуги или обремененных обязанностями в этой сфере, отнюдь, не гарантирует положительного результата.

2. Если у вас нет твердой установки на получение результата, нет внутренней потребности его добиться, нет осознания того, что это потребует определенных физических, моральных и материальных затрат, нет понимания того, что это «только ваше дело», то и ввязываться в потребительскую войну не стоит.

Для того, чтобы ваш опыт по защите прав потребителя не стал обескураживающим, результат – не предсказуемым, а душевное равновесие – нарушенным, необходимо элементарное правовое просвещение в данной области.

Знания позволяют грамотно обосновать свои претензии в досудебном порядке, проконтролировать помощь со стороны «общественников» и «прокурорских», во всеоружии подготовиться к судебному процессу.

Эта рубрика нашего сайта для тех, кто готов поделиться своим опытом, для тех, кто готов учиться быть ответственным, грамотным и юридически подкованным

Защита прав потребителей – требует... усилий

Автор: Administrator
19.05.2011 21:36

потребителем.