

«КУПИЛ ПРОСТЫНЮ, ПОСТИРАЛ — А ОНА ОКАЗАЛАСЬ НЕ ТОГО РАЗМЕРА»

«Добрый день, «Юрликбез»! Както купил в супермаркете простыню. Она была в упаковке с вкладышем, на котором был указан нужный размер — 210 x 175 см. Как-то получилось, что о покупке я на два месяца забыл, а когда решил использовать, сначала постирал, а когда стелил на кровать, оказалось, что простыня меньшего размера — 180 x 160 см. У меня сохранилась упаковка, вкладыш и чек, причем на нем пробит размер 210 x 145 см. Подскажите, что делать. Можно ли вернуть товар или, может, отправить претензию производителю (его адрес есть на этикетке)?» — Антон, 33 года, Киев.

Консультирует Александр Ладыгин, председатель совета Всеукраинской общественной организации «Качество жизни»:

«К сожалению, в данной ситуации сложно что-то сделать как минимум потому, что вы вскрыли упаковку и постирали простыню. Теперь будет сложно доказать, что это та самая простыня из той самой упаковки. Шанс у вас есть в том случае, если на упаковке (или на вкладыше) существует детальное описание простыни — материал, цвет и узоры. В таком случае вы можете написать заяв-

ление в супермаркет, объяснив ситуацию и попросив в ней разобраться. Производителя также нелишне будет проинформировать о случившемся, поставив акцент на несопадении размера. Причем в письме можете указать, что в случае игнорирования вы обнаружите эту информацию. Сделать это можно через различные интернет-сайты, которые собирают подобного рода информацию, а также с помощью различных общественных организаций по защите прав потребителей. Тогда есть шанс, что на вашу претензию отреагируют и поменяют простыню или вернут деньги.



«Аквариум». Если дом кооперативный, выбить деньги на ремонт в обход правления не получится

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ЖЭК НЕЗАКОННО ОТРЕЗАЕТ ОТ ЭЛЕКТРИЧЕСТВА

«Добрый день, «Юрликбез»! Прошу вас помочь прекратить жэковский беспредел в Житомире. Речь идет о том, что с 05.05.2010 жэки, если у людей есть перед ними долги, начали шантажировать жильцов отключением электричества. Даже если у жильцов перед энергетиками нет долгов ни копейки, приходят работники жэка и отрезают квартиру от электроэнергии. А ведь многие не согласны с тем, какие услуги предоставляют жэки, вот и не платят им. Ходили к ним на «разбор полетов». У них ответ один: есть указ мэра Шелудченко о выбивании долгов с населения любыми методами, даже шантажом. Подскажите, пожалуйста, как действовать в данной ситуации», — Василий.

Отвечает юрист юридической фирмы «Гарант» Дмитрий Мальцев:

Вам следует документально фиксировать подобные нарушения со стороны жэка. Каждый раз, когда они отрежут кого-нибудь от сети, собирайте жильцов, составляйте акт, вызывайте милицию. Потом выдвигайте претензии к жэку о компенсации морального и материального ущерба, вплоть до обращения в суд. Если противоправные действия работников жэка будут задокументированы, вы вправе ставить вопрос о возбуждении уголовного дела по факту превышения служебных полномочий.

КАК НАЙТИ УПРАВУ НА ПРЕДСЕДАТЕЛЯ КООПЕРАТИВА

«Добрый день, «Юрликбез»! У меня кооперативный дом. Нас постоянно подтапливает председатель, живущий над нами. Как правильно составить акт без участия председателя и без членов правления?» — Сергей.

Консультирует директор юридической компании «Европейский правовой союз» Александр Ванжа:

«Вы можете составить акт «в обход» правления, но для суда он не будет доказательством. Поэтому я бы вам рекомендовал все-таки обратиться в правление с заявлением о проведении осмотра поврежденной квартиры (в 2-х экземплярах, чтобы на втором поставить отметку о приеме). Если его принимать откажутся, вызывайте комиссию телеграммой такого содержания: «Такого-то числа 2010 года в результате заливания соседями была повреждена моя квартира, номер такой-то, прошу отправить комиссию для осмотра и фиксации повреждений. Я буду находиться дома со столько до столько-то, или сообщите мне о времени направления комиссии». Такую же телеграмму направьте и председателю. Если они не отреагируют, вы сможете сами создать комиссию из жителей дома и вызвать независимого оценщика, который зафиксирует повреждения и оценит стоимость восстановительного ремонта.

ВЕДУЩАЯ РУБРИКА — ЕЛЕНА ТОКАРЧУК
Вопросы присылайте по адресу: tokarchuk@segodnya.ua
МАТЕРИАЛЫ ПОДГОТОВИЛИ: КОНСТАНТИН РЯПолов,
АНТОН ОДАРИК, АНАСТАСИЯ ЕФИМЕНКО

ИЗ ПОЧТЫ
РУБРИКИ:
«ПРОШУ
МЕНЯ ПРО-
КОНСУЛЬТИ-
РОВАТЬ...»

ЕСЛИ СТРАХОВАЯ НЕ ПЛАТИТ, ПИШИТЕ ЖАЛОБЫ РЕГУЛЯТОРУ

«Добрый день, «Юрликбез»! Страховая компания затягивает срок выплаты страховой суммы по гражданской ответственности автовладельцев. Я пострадавшая сторона в ДТП. Последний необходимый документ (решение суда) был предоставлен 14 июня 2010 года, а 22 июня сумма компенсации уже была направлена на выплату. По законодательству деньги мне должны были выплатить до 14 июля, но до сих пор этого не сделали. В страховой отвечают, что выплату задерживают, мол, такое бывает, не переживайте. Как повлиять на скорейшую выплату и наказать виновных?» — Галина, г. Киев.

Консультирует юрист ВОО «Защиты прав потребителей финансовых услуг» Алла Семенченко:

«Для начала подготовьте письменное обращение к руководству компании с изложением сути претензии (документ лучше всего отправить заказным письмом с уведомлением о вручении). Если ответа не последует, а страховая компания будет и дальше тянуть с выплатой, обращайтесь в письменном виде в Госфинуслуг (государственный орган, регулирующий деятельность страховых компаний), приложив к жалобе

максимальное количество копий документов, подтверждающих ваше право на выплату. Для того чтобы было «что приложить» и к чему апеллировать, нужно все претензии к компании подавать только в письменном виде, избегая затяжного устного общения. В случае задержки выплаты по полису обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, можно написать жалобу также в Моторно-транспортное бюро (МТСБУ). Это объединение страховщиков сейчас активно борется со своими участниками, которые уклоняются от выплат».

ТРЕБУЙТЕ ОТ БАНКА И КОЛЛЕКТОРА ИНФОРМАЦИЮ О «ПРОДАЖЕ» КРЕДИТА

«В 2007 году взяла потребительский кредит в банке. Исправно погашала и платила проценты до сентября 2009 года, когда потеряла работу. Несколько раз обращалась в банк за реструктуризацией, но мне отказывали, так как нет работы и доходов. В апреле 2010 года я нашла работу и смогла снова платить — позвонила в банк и узнала, что мой кредит еще в феврале перепродали коллекторской компании, а меня никто не предупредил. Дали телефоны коллекторов, но там никто не отвечал, написала электронное письмо с просьбой связаться со мной. Позвонили, пообещали дать реквизиты счета, куда надо платить, но больше полтора месяцев молчали. В начале июня со мной связался менеджер коллекторской компании, дал реквизиты, я заплатила сколько могла (300 грн.) и они опять на месяц пропали. 1 июля позвонил другой менеджер и сказал, что я должна платить 1 тыс. грн./месяц. Я заплатила. А в начале августа опять позвонили и сообщили, что я должна до 15 числа заплатить половину долга, а до конца месяца погасить 100% (а это около 7 тыс. грн.), иначе меня оштрафуют. Скажите, как найти управу на таких коллекторов и банк, который без моего ведома продал кредит?», — Светлана, г. Киев.

Консультирует юрист ВОО «Защиты прав потребителей финансовых услуг» Алла Семенченко:

«Во-первых, банк имел право как отказать в реструктуризации кредита, так и продать ваш кредит. Дело в том, что согласно п. 1 ст. 516 Гражданского кодекса Украины, в случае нарушений условий договора замена кредитора в обязательстве осуществляется без согласия должника. В то же время, согласно п. 2 ст. 516 ГКУ, должник должен быть письменно уведомлен о замене кредитора в обязательстве. Однако тот факт, что вас не уведомили о «продаже» кредита, не освобождает вас от его погашения, а лишь дает вам отсрочку: согласно п. 2 ст. 517 ГКУ, «должник вправе не

выполнять своего долга новому кредитору до предоставления должнику доказательств перехода прав к новому кредитору», т. е. коллекторская компания должна была предоставить вам документы, подтверждающие переход к ней прав по кредиту. Для выяснения ситуации обратитесь с письменными заявлениями в банк и к коллекторской компании, и, главное, постарайтесь исключить решение серьезных финансовых вопросов по вашему долгу по телефону — они не имеют юридической силы. Переписывайтесь с коллектором по почте или согласовывайте график при личной встрече с составлением нового графика погашения на бумаге с печатями и подписями. А если коллектор оказывает на вас давление, обращайтесь в милицию с заявлением.