

Сигнализатор загазованности, или как вернуть деньги за установку «ненужных» приборов



Для кого (для каких случаев): Креативные предприниматели зарабатывают на пенсионерах

Сила документа: Постановление Арбитражного Суда Округа РФ

Цена вопроса: Стоимость установки «ненужных» приборов. Моральный ущерб

Схема ситуации: Родственники пенсионного возраста, наверное, есть у каждого человека. Эту тему нам предложил раскрыть один наш знакомый, который столкнулся с интересным фактом.

У нашего знакомого есть папа – пенсионер, лет эдак за 80, по квартире ходит, но выйти из неё, по состоянию здоровья, уже не может. Поэтому сыновья наняли ему сиделку. И вот звонит нашему знакомому сиделка и дрожащим голосом рисует «картину маслом». Картина, с её слов, выглядит так: звоночек в дверь, на её вопрос «и кто там?», следует чёткий ответ: «ГорГаз! Проверка газового оборудования!» Ну, когда в стране то тут, то там что-то от газа взрывается, как не открыть представителям такой важной службы. Сиделка открыла. Зашли четверо мужчин крепкого телосложения, пригласили пенсионера-хозяина на кухню и началась рекламная акция с презентацией.

Рекламировали и презентовали крайне важный и нужный прибор: газоанализатор с клапаном. Появился газ на кухне – газоанализатор его засёк, дал команду клапану и тот перекрыл доступ газа к плите. Все спасены! Вещь в хозяйстве просто необходимая, но пенсионер, проживший свою жизнь без этого полезного оборудования, никак не мог взять в толк – что изменилось и зачем оно ему теперь вдруг понадобилось? Труба вроде бы та же, газ, наверное, такой же, как и лет 50 назад. Без сиделки пенсионер газовой плитой не пользовался. Поэтому, находясь в здравом уме и твёрдой памяти, пенсионер стал отказываться от жизненно полезной штуковины. Возможно, такое непонимание огорчило «рекламных агентов». И они принялись с ещё большей энергией убеждать упрямого дедушку.

Сиделке показалось, что пенсионер не расположен к дальнейшему общению с такими «газовиками», но у вошедших в квартиру крепких ребят на этот счёт было своё мнение. Поэтому сиделку выставили в коридор, дедушку на кухне взяли в кольцо «дружеских тел» и сеанс «рекламного внушения» продолжился. «Рекламные агенты» громко озвучивали пенсионеру прейскурант цен на свои товары и услуги. Ценник колебался от 16 до 28 тысяч рублей. И главное, что интересовало настойчивых визитёров – есть ли у пенсионера в наличии такие деньги. От настойчивого разъединения с объектом постоянной заботы, сиделка запаниковала и стала звонить сыну пенсионера (нашему знакомому).

Из нарисованной «маслом» картины сын, почему-то, чётко уяснил себе только две вещи: 1) Папу грабят незнакомые люди; 2) Незнакомцы что-то делают с газовой трубой и всё сейчас взлетит на воздух вместе с папой, как это недавно уже показывали по телевизору. Наш знакомый не стал долго думать, а по мобильному телефону позвонил на номер 112 и вызвал сначала полицию, объяснив, что в квартиру к малоподвижному пенсионеру ворвались неизвестные люди. Потом через тот же номер 112 вызвал аварийную службу газа, объяснив, что какие-то люди нарушают газоснабжение в отдельно взятой квартире многоквартирного дома, и всё может привести к тому, что недавно показывали по телевизору.

После этих экстренных мер, наш знакомый позвонил брату, и они с разных концов города рванули к отцу на квартиру. Когда братья приехали на место, то увидели, что наряд полиции уже проверяет документы у незваных визитёров. Кроме четверых крепких мужчин, которые вели «рекламную агитацию» в квартире, у дома на скамеечке сидело трое худеньких ребятшек в синих бушлатах. Оказалось, что это слесаря. Они должны были поставить газовые приборы на кухню дедушке, но не успели – полиция

приехала. А документы у всех «непрошенных гостей» оказались в полном порядке. Оказывается, все они из нормальной коммерческой фирмы – ООО с названием, в котором есть слово «газ». Все разрешения на работу с газовыми трубами у них есть. Четверо крепких мужчин, в присутствии полиции, вежливо объяснили возмущенным братьям, что они занимаются розничной продажей и установкой газового оборудования. Вот документы, вот разрешения, вот мобильный кассовый аппарат. Всё строго по Закону. А пенсионер и сиделка что-то не так поняли, ну что с этих пожилых людей возьмёшь. Никто никого не заставлял, ни на кого морально не давили. Одним словом – смех и радость мы приносим людям.

Полиция, увидев, что имеет дело с приличными людьми занятыми своей повседневной работой, зафиксировала их анкетные данные и удалилась. «Газовики» тоже уехали. Братья поднялись к отцу в квартиру и стали ждать приезда аварийной газовой службы. Пока папа пил валерьянку с пустырником и пересказывал подробности скоротечного торгового контакта, в дверь раздался звонок. Пришёл ещё один дедушка из этого подъезда, со второго этажа. Оказалось, что этого дедушки сегодня не было дома. Но зато дома была его жена, к которой и наведались те же «газовики». И осчастливили жену дедушки установкой полезного газового оборудования на 21 тысячу рублей. Теперь дедушка со второго этажа пришёл посоветоваться – что ему с этим счастьем делать и нельзя ли это счастье обратно обменять на 21 тысячу рублей. Поскольку все документы (договор купли-продажи, накладные, кассовые чеки) были в полном порядке и с подписями его жены, то присоветовать дедушке никто сразу ничего не смог.

И вот собственно наш знакомый интересовался у нас: если пенсионер сталкивается с такими креативными промоутерами, идёт у них на поводу, а потом опомнившись, хочет вернуть всё на исходные позиции, то что делать в таких случаях бедному пенсионеру?

Мы советов не даём. Мы можем поискать похожие случаи и рассказать – чем обычно всё заканчивается. Вот нашли в КонсультантПлюс кое-что похожее на этот случай: [АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТВЕРСКОГО ОБЛАСТНОГО СУДА ОТ 19.09.2017 ПО ДЕЛУ N 33-4046/2017](#). Суть проста. Энергичные продавцы от одной Фирмы подкараулили в подъезде дома бабушку-пенсионерку 77 лет и уговорили её купить, а потом и установить незаменимую в хозяйстве вещь – фильтр для воды. Поставили два фильтра, каждый по цене 54 400 рублей, всего бабушка отдала этим добрым людям 108 800 рублей. Но потом, как сказано в тексте судебного решения бабушка *«пришла в себя» и была в недоумении от того, каким образом ее понудили к установке водоочистителей, которые ей фактически не нужны; осознала, что ее ввели в заблуждение относительно цены товара и его необходимости. Она не собиралась покупать такие дорогие приборы для очистки воды»*.

Бабуля направила Фирме-продавцу претензию. Фирма-продавец проигнорировала претензию. Тогда бабуля подала иск о расторжении договора с Фирмой в местный суд. Местный суд дело рассмотрел и отказал бабуле. Заявку на установку бабуля подписала, значит, покупка и установка – это была её инициатива. Договор бабуля подписала, а в Договоре было сказано, что *«условия договора заказчику полностью разъяснены, сведения о системе бытового водоочистителя предоставлены, достоверная информация о предлагаемой работе, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты, а также о других обстоятельствах, относящихся к договору и соответствующей работе сведения, заказчик получил согласие на работу дал»*. Всё это подтверждается подписью бабуленьки под договорами. Результаты работы бабуля приняла, на что есть отдельная бумажка с подписью бабули. Всё просто замечательно: благородные люди благородно выполнили работы, а бабуля капризничает. К работе фильтров претензии не предъявлялись и поэтому возвращать их не надо. Пусть фильтры и дальше несут чистую воду бабушке. Получив отказ в суде первой инстанции, бабуля не сдалась. Она (точнее её представитель, наверное, юрист) направила апелляцию в областной суд.

И апелляционный суд принял другое решение. Судебная коллегия учла, что указанный товар бабушка приобретала не в магазине. Представители Фирмы в целях

реализации товара представили фильтр непосредственно в квартире бабушки. Это раз! Бабушка до прихода представителей Фирмы-продавца не намеревалась приобретать фильтр. *«Следовательно, до заключения договора купли-продажи <бабушка> фактически была лишена возможности получить достоверную информацию о потребительских качествах и характеристиках, а также о стоимости товара, позволяющую принять объективное решение о необходимости приобретения именно данных фильтров, причем в количестве двух штук».* Не дали бабушке ни посоветоваться с родственниками, знакомыми, ни подумать на тему – «оно мне надо?» Это два!

«По мнению судебной коллегии, сам способ продажи товара – выезд на дом к потребителю – объективно ограничивает продавца в возможностях предоставления потребителю надлежащей информации о товаре, а покупателя в возможности до заключения договора купли-продажи получить информацию о потребительских качествах и характеристиках, позволяющих разумно и свободно осуществить выбор действительно необходимого товара. Демонстрация прибора истцу в домашних условиях не свидетельствует о возможности покупателя получить всю необходимую информацию о потребительских свойствах товара».

В итоге суд решил взыскать с Фирмы в пользу бабушки «денежные средства, уплаченные за товар, в сумме 108 800 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 3 000 рублей, штраф в пользу потребителя в сумме 55 900 рублей, а всего - 167700 рублей». Штраф взыскали «за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя».

Нашли мы и другие решения судов в пользу недовольных покупателей. Например, [РЕШЕНИЕ ДУБОВСКОГО РАЙОННОГО СУДА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ОТ 27.12.2018 ПО ДЕЛУ N 2-902/2018~М-861/18](#). Гражданочка заключила договора на покупку и установку газоанализатора и клапана. Как пишет гражданочка в исковом заявлении: *«Указанные договоры были заключены под влиянием заблуждения, под страхом наступления в будущем ответственности за неустановку сигнализатора загазованности, не понимая назначения данного товара, она подписала какие-то бумаги, передала денежные средства в размере 13 800 рублей».* Кому интересны детали, тот может обратиться к судебным архивам. Мы приведём только итог. С Фирмы-продавца взыскали 13 800 рублей за проданное газовое оборудование, «неустойку в размере 23 046 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 10 000 рублей, штраф в размере 23 423 рубля, а всего 70 269 рублей».

Ещё несколько похожих дел: Похожее Дело 1) [АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ КИРОВСКОГО РАЙОННОГО СУДА ГОРОДА ВОЛГОГРАДА ОТ 04.12.2018 ПО ДЕЛУ N 11-102/2018](#).

Похожее Дело 2) [АПЕЛЛЯЦИОННОЕ ОПРЕДЕЛЕНИЕ КРАСНОАРМЕЙСКОГО РАЙОННОГО СУДА ГОРОДА ВОЛГОГРАДА ОТ 29.08.2018 ПО ДЕЛУ N 11-126/2018](#). Похожее Дело 3) [ОПРЕДЕЛЕНИЕ КРАСНООКтябрьского РАЙОННОГО СУДА ГОРОДА ВОЛГОГРАДА ОТ 10.12.2018 ПО ДЕЛУ N 11-444/2018](#)

Выводы и возможные проблемы: У кого-то, кое-где у нас, порой, наверное, есть мнение, что совесть – это не экономическое понятие. Это опасное заблуждение. Пенсионерам можем рекомендовать сразу обращаться к юристам. Судебная практика в пользу пенсионеров есть. А лучше при встрече с такими «продавцами» притворяться сразу людьми неграмотными, звонить родственникам, самим переговоры не вести.

Строка для поиска в КонсультантПлюс: *«Сигнализатор загазованности».*

Где посмотреть документы: *КонсультантПлюс, Судебная Практика:* см.по тексту.

P.S. Для поисков документов в оффлайн-версии КонсультантПлюс достаточно скопировать название документа и вставить в строку Быстрого поиска



Нет КонсультантПлюс?

Закажите полную версию документа или **подберите комплект** КонсультантПлюс самостоятельно