



ПРАВО НА ЗДОРОВЬЕ

№ 4 (4) июнь 2012

Управление Роспотребнадзора по Амурской области
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»



20 ЛЕТ ЗАКОНУ РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

**ОБЩИЕ
ПРАВИЛА**

Стр. 2

**ОКАЗАНИЕ
УСЛУГ**

Стр. 6

**ПОКУПКА
ТОВАРОВ**

Стр. 21

**ПРАКТИЧЕСКИЕ
СОВЕТЫ**

Стр. 30



Уважаемые читатели!



**Владимир
Томович
СМИРНОВ,**
руководитель
Управления
Роспотребнадзора
по Амурской
области,
советник
государственной
гражданской
службы
2 класса,
кандидат
медицинских
наук,
заслуженный
врач Российской
Федерации

7 февраля 2012 года российская общественность отмечает 20-летний юбилей Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Многолетняя практика применения Закона подтвердила его актуальность и жизнеспособность, изменила в лучшую сторону положение как в правотворческой сфере, так и в правоприменительной практике в сфере защиты прав потребителей.

Защита прав потребителей является одной из важнейших проблем в современном гражданском праве России. В условиях рыночной экономики практически каждый гражданин, выступая в роли потребителя товаров, работ и услуг, нуждается в правовой защите своих нарушенных прав.

На заседании Президиума Государственного совета Российской Федерации 16 января 2012 г. Президент Российской Федерации Д. А. Медведев сказал: «Главное, что вытекает из существующей в настоящий момент системы защиты прав потребителей в нашей стране... потребитель должен быть в полной мере защищён от недобросовестных производителей и продавцов».

В этом выпуске журнала мы постарались дать потребителям практические советы поведения в наиболее проблемных сферах потребительских правоотношения. Надеемся, что они помогут вам избежать нарушений ваших прав и послужат своего рода энциклопедией потребительского поведения.

Думаю, что информация, размещенная в журнале, будет для вас полезной и интересной.

Предложения принимаются на нашем сайте www.28.rospotrebnadzor.ru

Берегите себя!

Горячая линия

☎ 20-20-20

СОДЕРЖАНИЕ



1. ОТ РЕДАКТОРА. ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- Информация для потребителей 2
- Гарантийный срок 5

3. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

- Образовательные услуги 6
- Платные медицинские услуги 8
- Финансовые услуги 10
- Памятка заемщику по потребительскому кредиту 11
- О микрозаймах 12
- Туристические услуги 13
- Услуги авиаперевозки 14
- Услуги ЖКХ 16
- Долевое строительство жилья 19

4. ПОКУПКА ТОВАРОВ

- Покупка технически сложных товаров 21
- Покупка продуктов 23
- Советы по поведению в магазине 25
- Дистанционная торговля 26
- Обмен товара надлежащего качества 27
- Возврат товара с недостатками 28

6. ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ

- Подаем претензию 30
- Обращение в суд 31

7. УСЛУГИ

«Право на здоровье»

Информационно-аналитический журнал. Освещает права потребителей, профилактику инфекционных заболеваний, состояние среды обитания. Для широкого круга читателей.

Учредитель: ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»

Издатель: Издательский дом «Дважды два», Амурская область, г. Благовещенск, ул. Б. Хмельницкого, 20. Тел. 20-00-20.

Главный редактор
Смирнов Владимир Томович,
руководитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области, главный государственный санитарный врач по Амурской области, заслуженный врач Российской Федерации, кандидат медицинских наук.

Редколлегия:
председатель редакционной коллегии
Курганова Ольга Петровна,
заместитель руководителя Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области

заместитель председателя редакционной коллегии
Нехрюк Татьяна Юрьевна,
главный врач ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»

Н. Н. Жукова
В. А. Арапова
Н. Р. Саблук
И. И. Павлова
О. И. Бережных
Т. П. Панамарева
О. Г. Шмелева
А. С. Солохин

Выпускающий редактор
И. В. Батина
Дизайн и верстка
А. В. Заев

Адрес редакции:
Амурская область,
г. Благовещенск,
ул. Первомайская, 30

Периодичность -
4 номера в год.
Распространяется
бесплатно.
Подписано в печать
4.06.2012 в 13.30.
Отпечатано в типографии
ООО «Издательский дом
«Дважды два».
679920, Благовещенский
район, с. Чигири,
пер. Печатников, 1.
Тираж 999. Заказ № 6188.



Информация для потребителей

Наверняка каждый из нас при покупке того или иного товара рассчитывает на то, что он будет служить долго и не будет ломаться при условии его правильного использования.

Предоставление информации регулируется статьями 8-10 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Прежде всего, еще до покупки необходимо сделать правильный выбор и выбрать такой товар, который бы отвечал вашим требованиям. Но для того чтобы сделать правильный выбор, необходимо обладать достоверной и полной информацией как о самом товаре, так и о его изготовителе и продавце.

Право на получение такой информации потребителем закреплено Законом РФ «О защите прав потребителей», а именно статьей 8 Закона. В соответствии с указанной статьей потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация в наглядной и до-

ступной форме должна быть доведена до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг). Информация о товаре (работе, услуге), изготовителе (исполнителе, продавце) должна быть на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Следует также знать, что согласно статье 9 Закона изготовитель (исполнитель, продавец) обязан проинформировать потребителя о фирменном наименовании (наименовании) своей организации, месте ее нахождения (адресе) и режиме ее работы. Продавец (ис-

полнитель) размещает эти сведения на вывеске. Изготовитель (исполнитель, продавец), являющийся индивидуальным предпринимателем, должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Это касается и торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя). Поэтому ссылки продавца на то, что всю информацию вы можете получить в центральном (головном) офисе, магазине или в другом месте, неправомерны и могут вызвать у потребителей сомнения в надежности такого продавца и его товара.

Обратите внимание, что согласно статье 10 Закона изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

✓ наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном





подтверждении соответствия товара;

✓ сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания;

✓ цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер, полную сумму и график погашения суммы;

✓ гарантийный срок, если он установлен;

✓ правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

✓ срок службы или срок годности товаров (работ), сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

✓ адрес (место нахождения), фирменное наименование изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной

организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), режим работы организации (продавец размещает данную информацию на вывеске), номер лицензии и номер свидетельства о государственной аккредитации (если осуществляемый вид деятельности подлежит лицензированию и исполнитель имеет государственную аккредитацию), срок действия лицензии и указанного свидетельства, информацию об органе, выдавшем данные документы;

✓ информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды;

✓ информацию о правах продажи товаров (выполнении работ, услуг);

✓ указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

✓ указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Данная информация доводится до потребителя в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Что же делать, если

продавец нарушает требования Закона и утаивает от потребителя информацию?

В статье 12 Закона предусмотрена ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), в которой установлено, что если при заключении договора потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар продавцу.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя. Закон прямо указывает, что при рассмотрении требования потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний о свойствах и характеристиках товара.

(Окончание на след. стр.)



ИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Гражданка Г. сообщила продавцу отдела, в котором продаются биологически активные добавки, что желает приобрести средство от гипотиреоза. По совету продавца Г. купила экстракт дурнишника за 300 рублей. При заключении договора купли-продажи продавец представила ей на отдельном ли-



сте информацию о товаре, согласно которой при заболевании щитовидной железы экстракт дурнишника рекомендуется принимать внутрь в указанной дозировке. Дома она внимательно прочитала надписи на упаковке. Выяснилось, что экстракт дурнишника - это косметическое средство, причем о том, что его можно принимать вовнутрь, на флаконе не написано. Она обратилась к продавцу с претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных денег, однако продавец на ее требования ответил отказом. И Г. вынуждена была обратиться в суд за защитой своих прав.

Судебное разбирательство длилось почти год. Ответчик искивые требования не признал, пояснил, что истец самостоятельно выбрала товар, при этом все свойства товара ей разъяснились, предоставлялась возможность ознакомиться со всей информацией о товаре, размещенной на этикетке флакона и в аннотации, выданной фирмой-производителем товара. В ответ на просьбу Г. показать продукцию от гипотиреоза для приема вовнутрь были предложены 2 средства, один из которых это травяной чай, который содержит дурнишник, но она отказалась. Экстракт дурнишника был предложен после второй просьбы показать ей что-нибудь в виде масла, при этом не было озвучено, что это должно быть средство для употребления вовнутрь, поэтому продавец показала косметическое средство с комментариями о наружном способе применения. Покупатель был ознакомлен с аннотацией к продукту. Аннотация была предоставлена заводом-изготовителем. Таким образом, по мнению продавца, предложенное косметическое средство для купирования дефицита йода может применяться наружно.

Вынося решение о взыскании с индивидуального предпринимателя Р. в пользу Г. денежную сумму, уплаченную за экстракт дурнишника в размере 285 рублей, компенсацию морального вреда в размере 7000 рублей, суд исходил из того что продавцом была предоставлена недостоверная информация об экстракте дурнишника как о лекарственном средстве, ответчиком не было представлено доказательств, что указанный товар имеет государственную регистрацию в качестве лекарственного препарата и мог быть рекомендован потребителю в качестве средства для лечения гипотиреоза.



Гарантийный срок

Что нужно знать о гарантийном сроке, чтобы грамотно отстаивать свои права?

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине изготовителя.

Срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Срок годности в обязательном порядке на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы). Продажа товаров с истекшим сроком годности не допускается.

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Отсчет гарантийного срока начинается с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день пе-

редачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Есть случаи, когда гарантийный срок отсчитывается не со дня покупки, а с момента наступления соответствующего сезона. Это так называемые сезонные товары: одежда, обувь, меховые изде-



Для местностей, приравненных к районам Крайнего Севера, гарантийный срок начинается:

зимний - с 4 октября;
весенний - с 20 апреля;
летний - с 10 июня;
осенний - с 15 августа;

Для остальных территорий:

зимний - с 20 октября;
весенний - с 7 апреля;
летний - с 3 июня;
осенний - с 1 сентября.

лия купальники и т.п. В Амурской области эти сроки определены постановлением правительства области от 30 декабря 2010 г. № 740.

Вопросы, связанные с гарантийным сроком, регулируются статьей 5 и 19 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ВАЖНО!

Если в период гарантийного срока в товаре возник недостаток, потребитель отдает его продавцу или изготовителю на экспертизу. Но платить за экспертизу потребитель не должен, в течение гарантийного срока это обязанность продавца или изготовителя.

Если же недостатки в товаре воз-

никли после того, как гарантийный срок закончился, но в пределах двух лет со дня покупки, экспертизу оплачивает потребитель. При подтверждении производственного дефекта ему обязаны возместить расходы, связанные с экспертизой.



Образовательные услуги

Условия оказания услуг, предоставляемых образовательной организацией, устанавливаются договором со студентом (обучающимся); студентом, предприятием (организацией) и образовательной организацией.

Правоотношения, возникающие при оказании возмездных образовательных услуг, регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2200-1, «Правилами оказания платных образовательных услуг», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 05.07.2001 г. № 505

По договору возмездного оказания образовательных услуг администрация образовательного учреждения является исполнителем, а студент (родитель, законный представитель) - заказчиком образовательной услуги. При этом студент (родитель, законный представитель) является потребителем образовательных услуг. Поэтому на них в полной мере распространяются нормы законода-

тельства о защите прав потребителей (Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

ВЫБИРАЕМ УЧЕБНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

Согласно п. 8 Правил до заключения договора об оказании платных образовательных услуг потребителю обязаны предоставить следующую информацию:

а) наименование (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество) и место нахождения (адрес) исполнителя;

б) сведения о наличии лицензии на право ведения образовательной деятельности и свидетельства о государственной аккредитации с указанием регистрационного номера и срока действия, а также наименования, адреса и телефона органа, их выдавшего;

в) уровень и направленность реализуемых основных и дополнительных образовательных программ, формы и сроки их освоения;

г) перечень образовательных услуг, стоимость которых включена в основную плату по договору, и перечень дополнительных образовательных услуг, оказываемых с согласия потребителя, порядок их предоставления;

д) стоимость образовательных услуг, оказываемых за основную плату по договору, а также стоимость образовательных услуг, оказываемых за дополнительную плату, и порядок их оплаты;

е) порядок приема и требования к поступающим;

ж) форма документа, выдаваемого по окончании обучения.

ЗАКЛЮЧАЕМ ДОГОВОР

Договор заключается в письменной форме и должен содержать следующие сведения:

а) наименование государственного или муниципального образовательного учреждения, негосударственной образовательной организации, научной организации - исполнителя и место их нахождения (юридический адрес) либо фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя гражданина, занимающегося индивидуальной трудовой педагогической деятельностью;

б) фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;

в) сроки оказания образовательных услуг;

г) уровень и направленность основных и дополнительных образовательных программ, перечень (виды) образовательных услуг, их стоимость и порядок оплаты;

д) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых образовательных услуг;

е) должность, фамилия, имя, отчество лица, подписывающего договор от имени исполнителя, его подпись, а также подпись потребителя.





ИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

26 октября 2010 года между М. и ООО «Дальневосточный образовательный центр профессиональной подготовки» был заключен договор о предоставлении платных образовательных услуг с общей суммой договора 30 000 рублей.

В соответствии с условиями данного договора ООО «Дальневосточный образовательный центр профессиональной подготовки» принял на себя обязательства по оказанию образовательных услуг профессиональной подготовки по специальности «дизайнер». М. свои обязательства по оплате услуг выполнила в полном объеме. Однако услуги учреждением были оказаны ненадлежащего качества, так как вопреки условиям договора срок обучения составил 3 месяца вместо предусмотренных 6 месяцев. Кроме этого, в дипломе указаны следующие дисциплины: современные тенденции в интерьерном текстиле - 32 часа, текстиль в интерьере - 56 часов, ткань в

интерьере - 36 часов, по которым поставлены зачеты либо оценки, но данных дисциплин никто не преподавал, а по остальным дисциплинам количество часов, указанных в дипломе, не сходится с фактическим количеством. М. была подана претензия с требованием соразмерно уменьшения цены договора, ООО «Дальневосточный образовательный центр профессиональной подготовки» с доводами претензии согласился, был получен письменный ответ, согласно которому ООО «Дальневосточный образовательный центр профессиональной подготовки» обязался вернуть 15 000 рублей и забрал дипломы для внесения соответствующих исправлений.

Однако на день подачи иска свои обязательства не исполнил.

В исковом заявлении М. просила суд взыскать с ООО «Дальневосточный образовательный центр профессиональной подготовки» сумму соразмерного уменьше-

ния цены оказанной услуги в размере 50%, то есть 15 000 рублей, в счет компенсации морального вреда 10 000 рублей, неустойку за невыполнение в добровольном порядке требований потребителя в сумме 30 000 рублей, расходы на оплату услуг по составлению искового заявления в сумме 710,40 рублей, а также штраф в размере 50% за отказ в добровольном порядке выполнить требования потребителя.

В заседании, прошедшем в мировом суде Амурской области по Благовещенскому городскому судебному участку, требования потребителя были удовлетворены и суд взыскал с ответчика в пользу М. денежные средства в сумме 15 000 рублей, неустойку в размере 3 000 рублей, в счет компенсации морального вреда 2 000 рублей, затраты на услуги по составлению искового заявления в сумме 710,40 рублей, а всего взыскать 20 710,40 (двадцать тысяч семьсот десять) рублей 40 копеек.



Платные медицинские услуги

На сегодняшний день многим пациентам часто приходится прибегать к платной медицинской помощи. Поэтому, чтобы чувствовать себя более уверенно, рассмотрим, какие правила оказания платных медицинских услуг населению существуют.

Определяющим документом в сфере оказания платных медицинских услуг населению является Постановление Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 г. № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями».

ВЫБИРАЕМ ФИРМУ

Медицинские учреждения могут предоставлять населению платные услуги только при наличии у них лицензии на избранный вид деятельности. От государственных и муниципальных медицинских учреждений требуется специальное разрешение соответствующего органа управления здравоохранения на оказание населению платных медицинских услуг.

Медицинские учреждения обязаны предоставить

гражданам бесплатную, доступную и достоверную информацию, включающую в себя сведения о местонахождении учреждения (месте его государственной регистрации), режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов (п. 10 Правил).

ЗАКЛЮЧАЕМ ДОГОВОР

Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, где регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон. Оплата за медицинские услуги производится в учреждениях банков или в медицинском учреждении, а расчеты с населением за платные услуги осуществляются медицинскими учреждениями с применением контрольно-кассовых машин. При денежных расчетах с населением без применения контрольно-кассовых машин медицинские учреждения обязаны использовать бланки строгой отчетности, утвержденные в установленном порядке. При этом медицинские учреждения обязаны выдать (кассовый) чек или копию бланка, подтверждающие прием наличных денег. По-

требители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата, о расчете стоимости оказанной услуги.

Обязанности учреждения при оказании платных услуг прописаны в п. п. 5 - 7, 10, 12 Правил, главные из них заключаются в следующем:

- ✓ обеспечение соответствия предоставляемых платных медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения;

- ✓ обеспечение пациента всей необходимой информацией о лечении;

- ✓ ведение учета результатов предоставляемых платных медицинских услуг;

- ✓ оказание услуг в установленные сроки и в порядке, предусмотренном договором;

- ✓ соблюдение конфиденциальности о факте обращения, состоянии здоровья пациента;

- ✓ выдача при наличных расчетах с населением кассового чека или бланка строгой отчетности.

ЗА ЧТО ВЗЫСКАТЬ?

В Правилах вопрос ответственности рассмотрен преимущественно с позиции исполнителя, то есть медицинского учреждения. Оно несет ответственность перед пациентом (п. 15 Правил):





✓ за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора;

✓ за несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения;

✓ за причинение вреда здоровью и жизни потребителя.

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здо-

ровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Необходимо отметить, что при несоблюдении медицинским учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Следовательно, на-

рушение установленных договором сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки. По соглашению (договору) сторон указанная неустойка может быть выплачена за счет уменьшения стоимости предоставленной медицинской услуги, предоставления потребителю дополнительных услуг без оплаты, возврата части ранее внесенного аванса. Претензии и споры, возникшие между потребителем и медицинским учреждением, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке.

ИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Амурчанке Е. в период с 17 по 20 августа 2009 года были оказаны услуги по протезированию зубов. Были установлены мостовидные протезы из стали с напылением нитрида титана. За услуги по протезированию истец заплатила 18 500 рублей. После оказанных услуг по протезированию у Е. появились боли в деснах при жевании пищи, под коронками скапливались остатки пищи, беспокоили боли в нижнечелюстных суставах, висках, ушах, постоянно прикусывалась слизистая левой щеки, в связи с чем Е. неоднократно обращалась к исполнителю с просьбами переделать установленные коронки и мостовидные протезы. В октябре 2009 года исполнителем был переделан только мостовидный протез на нижнюю челюсть слева, после чего прикусывать слизистую левой щеки она перестала, но боль осталась. Переделывать остальную некачественно выполненную работу ответчик полностью отказался.

Е. была вынуждена обратиться в министерство здравоохранения Амурской области для проведения контроля качества оказанной медицинской помощи. По заявлению Е. была проведена внеплановая выездная проверка исполнителя. Были выявлены грубые нарушения лицензионных требований и условий, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 22.01.2007 г. № 30 «Об утверждении Положения о лицензировании медицинской помощи», о чем были составлены протоколы - об административном правонарушении.

Кроме того, по просьбе Е. в ОГУЗ

«Амурская областная стоматологическая поликлиника» была проведена экспертиза оказания медицинской помощи, которая установила, что болевая дисфункция височно-нижнечелюстных суставов связана с завышением прикуса при протезировании. Согласно медицинскому заключению Е. было рекомендовано снять все ортопедические конструкции, провести рациональное протезирование.

5 июля 2011 года Е. в адрес ответчика было направлено требование о возврате денежных средств в размере 18 500 рублей, оплаченных Е. за протезирование зубов. Кроме того, истцу необходимо было провести рациональное протезирование в клинике индивидуального предпринимателя И. вследствие некачественного оказания исполнителем услуг по протезированию. Е. потребовала от исполнителя возмещения убытков в размере 48 750 рублей.

В заседании, прошедшем в Благовещенском городском суде Амурской области, требования потребителя были удовлетворены. Суд взыскал с ответчика в пользу Е. стоимость оплаченных услуг в размере 18 500 рублей 00 копеек, убытки в размере 30 250 рублей, возмещение морального вреда в размере 4 000 рублей, расходы на представителя в сумме 2 000 рублей, неустойку в сумме 3 000 рублей, расходы по оформлению доверенности в сумме 500 рублей. Итого суд взыскал с исполнителя в пользу Е. 58 250 (пятьдесят восемь тысяч двести пятьдесят) рублей 00 копеек.



Финансовые услуги

Проблемность и нестабильность данной сферы правоотношений напрямую связана с отсутствием эффективной конкуренции на рынке финансовых услуг, что делает его не просто сложным, но иногда и вовсе недоступным для потребителя.



Мы рассмотрим споры на примере потребительского кредитования, так как именно они составляют подавляющую массу таких споров.

Одним из средств потребительской защиты является возможность признания условия договора ущемляющим права потребителя - такое условие является недействительным и представляет собой основание для привлечения к административной ответственности (ст. 14.7, 14.8 КоАП РФ), вследствие чего в судебной практике этой проблеме уделяется большое внимание.

Условия кредитного договора, которые являются предметом споров в судебной практике и ущемляющими права потребителя:

✓ обязанность потребителя страховать предмет залога по кредиту у конкретного или рекомендованного банком страховщика - данное условие нарушает право потребителя на свободу в выборе стороны по договору и на заключение самого договора, предусмотренное ст. 421 ГК РФ;

✓ ограничение права заемщика на заключение сделок по получению кредитов, предоставлению залога и поручительства без уведомления (согласия) банка - ограничивает дееспособность потребителя и ущемляет его права;

✓ право банка на одностороннее изменение кредитного договора - такое изменение не предусмотрено ГК РФ в отношениях с физическими лицами и ущемляет права потребителя;

✓ право банка на од-

носторонний отказ от исполнения кредитного договора - такой отказ не предусмотрен ГК РФ в отношениях с физическими лицами и ущемляет права потребителя;

✓ комиссия за обслуживание кредита - такое условие нарушает Закон о защите прав потребителей;

✓ комиссия за снятие наличных денежных средств в банкоматах и кассах банка и за безналичное перечисление денежных средств - нарушает Закон о защите прав потребителей;

✓ комиссия за предоставление кредита - такое условие нарушает Закон о защите прав потребителей и т.п.

Зачастую у потребителя возникают сложности с пониманием сути финансового продукта, которые связаны с отсутствием полной и достоверной информации о продукте (услуге), либо со сложностью самого предлагаемого продукта (услуги), либо в связи с двумя причинами одновременно.

ИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Гражданин Г. в 2011 году заключил кредитный договор с закрытым акционерным обществом «Райффайзенбанк» (далее Банк), согласно которому финансовая организация предоставила ему 305 тысяч рублей под 14,9% годовых сроком на 36 месяцев. Кроме того, невзирая на действующее законодательство, в кредитный договор банком было включено условие по уплате заемщиком единовременной комиссии за выдачу кредита в размере 5000 рублей. Фактически гражданином Г.

было получено 300000 рублей, а проценты за пользование кредитом начислялись с учетом суммы единовременной комиссии за выдачу кредита, т. е. на 305 тысяч рублей.

В заседании, прошедшем в мировом суде Амурской области по Благовещенскому городскому судебному участку, требования потребителя были удовлетворены и суд взыскал с ответчика в пользу Г. денежные средства, уплаченные в качестве единовременной комиссии

за выдачу кредита в размере 5000 рублей и обязал Банк составить новый график платежей по кредитному договору, заключенному с Г., исходя из изначально предоставленной Г. по данному кредитному договору суммы - 300 000 рублей. Так, суд подтвердил нарушение законов «О защите прав потребителей» и «О банках и банковской деятельности» в действиях банка: в кредитный договор было внесено условие, ущемляющее права потребителя.



Памятка заемщику по потребительскому кредиту

Решение о получении потребительского кредита – ответственное решение. Потребительский кредит – это кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд.

Все заемщики прекрасно понимают, что потребительский кредит получить легче, чем его погасить. Получение кредита предполагает обязанность вернуть в установленные кредитным договором сроки основную сумму долга (сумму, которая была получена от банка), а также уплатить проценты за пользование кредитом.

Чтобы не попасть в долговую яму и не обрушить домашний бюджет, каждый заемщик, прежде чем подписываться под кредитным договором, должен:

- ✓ предварительно рассчитывать свои финансовые возможности;

- ✓ управлять своим домашним бюджетом с учетом ожидаемого роста расходной части на предстоящие платежи по кредиту.

1 Внимательно изучите всю информацию о кредите и условиях его обслуживания (погашения).

Для принятия решения о получении потребительского кредита следует получить от сотрудников банка исчерпывающую информацию об условиях, на которых осуществляется кредитование, в том числе обо всех без исключения платежах, связанных с получением кредита и его обслуживанием (погашением).

ПОМНИТЕ!

Ваше право на получение своевременной (до за-

ключения кредитного договора), необходимой и достоверной информации закреплено федеральным законодательством (статья 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статья 30 Федерального закона «О банках и банковской деятельности»). К такой информации в том числе относятся: размер кредита, график его погашения, полная стоимость кредита в процентах годовых (в расчет полной стоимости кредита включаются ваши платежи по кредиту, связанные с заключением и исполнением кредитного договора, в том числе платежи в пользу третьих лиц, определенных в кредитном договоре).

Внимательно изучите условия кредитования. Уточните, в каких случаях и какие тарифы применяет банк при потребителском кредитовании. Уточните, какие штрафные санкции и за что банк взимает. Тщательно изучите весь пакет видов услуг, связанных с кредитованием. Принятию наилучшего решения может способствовать изучение предложений нескольких банков, выдающих потребительские кредиты.

2 Внимательно изучите кредитный договор и другие документы.

Не спешите подписывать документы. Перед подписанием кредитного договора тщательно изучите его. В этих целях, по возможности, возьми-

те кредитный договор домой, более внимательно изучите его условия, устанавливающие ваши обязанности (обязательства, ответственность), убедитесь, что кредитный договор не содержит условий, о которых вам не известно или смысл которых вам не ясен.

Если какие-либо условия кредитования вам непонятны, просите разъяснения и соответствующие документы у сотрудников банка, уточняйте интересующие вас вопросы. Если вы не получили необходимого разъяснения, лучше отложить принятие решения о получении кредита.

3 Подписание кредитного договора – самый ответственный этап.

Помните! Подписав кредитный договор (заявление-оферту), вы соглашаетесь со всеми его условиями и принимаете на себя обязательства по их выполнению, в том числе по возврату в установленные сроки суммы основного долга и уплате всех причитающихся платежей, за неисполнение (ненадлежащее исполнение) которых банк будет вправе обратиться с иском в суд.

Подписывайте кредитный договор (иные документы банка), только если вы уверены в том, что все его условия вам понятны, вы точно представляете, какие платежи и когда вам необходимо будет произвести, и вы убеждены, что сможете это сделать.



О микрозаймах

Что такое микрозаем? Микрозаем - заем, предоставляемый заимодавцем заемщику на условиях, предусмотренных договором займа, в сумме, не превышающей один миллион рублей.



В январе 2011г. вступил в действие новый Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» №151-ФЗ от 02.07.2010 г. Управление просит потребителей обратить внимание на то, что в настоящее время данный вид займов активно развивается, несмотря на то, что процентные ставки по нему зачастую достигают 2% в день, то есть 700% в год.

Микрозаймы предоставляются микрофинансовыми организациями в валюте Российской Федерации, то есть в рублях. Выдача микрозаймов в валюте другого государства законодательством не предусмотрена.

Микрозаем может быть как нецелевой, так и целевой.

КТО МОЖЕТ ВЫДАВАТЬ МИКРОЗАЙМЫ?

Юридические лица, зарегистрированные в форме фонда, автономной некоммерческой организации, учреждения (за исключением бюджетного учреждения), некоммерческого партнерства, хозяйственного общества или товарищества, осуществляющие микрофинансовую деятельность и внесенные в государственный реестр микрофинансовых организаций.

Таким образом, микрозаймы могут выдавать только юридические лица, включенные в государственный реестр микрофинансовых организаций (далее - Реестр).

ОРГАНИЗАЦИЯ МИКРОФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Единых правил предоставления микрозаймов не существует. В связи с этим каждая микрофинансовая организация разрабатывает свои правила предоставления микрозаймов, которые утверждаются органом управления микрофинансовой организации. Данные Правила должны быть размещены в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица, и в сети Интернет. Правила должны содержать основные условия предоставления микрозаймов, в том числе в обязательном порядке:

✓ порядок подачи заявки на предоставление микрозайма и порядок ее рассмотрения;

✓ порядок заключения договора микрозайма и порядок предоставления заемщику графика платежей;

✓ иные условия, установленные внутренними документами микрофинансовой организации и не являющиеся условиями договора микрозайма.

Микрофинансовая организация вправе запрашивать у лица, подавшего заявку на предоставление микрозайма, документы и сведения,

необходимые для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены правилами предоставления микрозаймов.

В случае отказа от предоставления микрозайма микрофинансовая организация обязана обосновать свой отказ, то есть указать причины отказа в выдаче микрозайма.

ЧТО ЗАПРЕЩЕНО МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ЗАКОНУ?

Микрофинансовая организация не вправе:

- в одностороннем порядке изменять процентные ставки и (или) порядок их определения по договорам микрозайма, комиссионное вознаграждение и сроки действия этих договоров;

- применять к заемщику, досрочно полностью или частично возвратившему микрофинансовую организацию сумму микрозайма и предварительно письменно уведомившему о таком намерении микрофинансовую организацию не менее чем за десять календарных дней, штрафные санкции за досрочный возврат микрозайма.

Если вы все же решили воспользоваться услугами микрофинансовой организации, рекомендуем предварительно внимательно ознакомиться с Правилами предоставления займа, а также условиями договора займа.



Туристические услуги

Под исполнителем понимается туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора.

ВЫБИРАЕМ ТУРФИРМУ

Осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации допускается юридическим лицом при наличии у него договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии. Все туроператоры, зарегистрированные на территории Российской Федерации должны иметь финансовое обеспечение. Реестр туроператоров размещен на сайте Федерального агентства по туризму, и вы можете самостоятельно проверить достоверность информации о туроператоре.

ЗАКЛЮЧАЕМ ДОГОВОР

В договоре, заключаемом с туристом, в обязательном порядке должны быть указаны:

1. Полное и сокращенное наименование фирмы.
2. Адрес (место нахождения), почтовый адрес.
3. Реестровый номер туроператора.
4. Размер финансового обеспечения.
5. Номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии.
6. Наименование, адрес (место нахождения)

и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение.

Если договор заключается с турагентом, то помимо указанной информации в договоре должно быть прописано о возможности туриста обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение. При этом не постесняйтесь попросить показать вам договор, заключенный турагентом с туроператором.

ЗА ЧТО ВЗЫСКАТЬ?

Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» несет ответственность:

✓ за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации;

✓ за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

✓ за нарушение сро-

ков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

✓ за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

✓ за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

Правоотношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании туристских услуг, регулируются Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта».





Услуги авиаперевозки

Согласно общим правилам ответственности перевозчика за задержку отправления пассажира, установленным пунктом 1 статьи 795 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом, если не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Особо следует выделить, что пунктом 2 статьи 795 ГК РФ закреплено правило, согласно которому «в случае отказа пассажира от перевозки из-за задержки отправления транспортного средства перевозчик обязан возратить пассажиру провозную плату».

В соответствии со статьей 120 Воздушного кодекса Российской Федерации (далее - ВК РФ) за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств,

не зависящих от перевозчика.

При решении вопроса о том, явилось или не явилось неисполнение обязательства по перевозке прямым следствием так называемой непреодолимой силы, необходимо исходить из ее определения, приведенного в пункте 3 статьи 401 ГК РФ, т.е. из фактического наличия «чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств».

Бремя доказывания существования обстоятельств, освобождающих перевозчика от ответственности перед пассажиром, так же как и отсутствия связанной с этим вины, - прямая обязан-

ность перевозчика, которая не может быть переложена на пассажира (см. положения пункта 2 статьи 401 ГК РФ и пункт 4 статьи 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

В целях досудебного взыскания штрафа, предусмотренного статьей 120 ВК РФ, перевозчику пассажиром в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения (по усмотрению заявителя) предъявляется претензия в соответствии со статьей 124 ВК РФ. Причем согласно положениям статьи 126 ВК РФ при внутренних воздушных



ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

перевозках претензии могут быть предъявлены в течение шести месяцев.

Иски к перевозчику согласно соответствующему правилу, содержащемуся в части 3 статьи 30 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

При этом в соответствии с требованиями пункта 99 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»:

«при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в



промежуточных пунктах следующие услуги:

✓ предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

✓ два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

✓ обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

✓ обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть ча-

сов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;

✓ размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

✓ доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

✓ организация хранения багажа».

Все эти услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

ИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Ч*** обратилась в Благовещенский городской суд с иском к ООО «Авиакомпания «Интеравиа», в обоснование требований указав, что 3 октября 2008 года истец приобрела авиабилеты № 6131065658 и № 6131065659 по маршруту Благовещенск-Москва-Благовещенск на рейсы № 612, 611 авиакомпании «Интеравиа» с вылетом из г. Благовещенска в г. Москву 10 декабря 2008 года, из г. Москвы в г. Благовещенск - 16 декабря 2008 года стоимостью 23580 рублей. В установленное время, то есть 10 декабря 2008 года, вылет из г. Благовещенска не состоялся по не зависящим от истца обстоятельствам. Таким образом, ответчик оплаченную истцом услугу не исполнил, в связи

с чем обязан вернуть истцу стоимость авиабилетов. 29 октября 2008 года истец предъявила ответчику требование о возврате уплаченных за билеты денежных средств, но на заявление истца ответа не последовало. Ответчик обязан был удовлетворить требование.

4 сентября 2009 года судом было вынесено решение о взыскании с общества с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «ИНТЕРАВИА» в пользу Ч *** в счет возмещения убытков стоимости билетов 23580 рублей, неустойку в сумме 20000 рублей, в счет компенсации морального вреда 5000 рублей, всего взыскать 48580 (сорок восемь тысяч пятьсот восемьдесят) рублей.

Услуги ЖКХ

Коммунальные услуги оказываются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».

Коммунальные услуги - деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению и отоплению, обеспечивающая комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях.

Исполнитель – юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющий коммунальные услуги и отвечающий за обслуживание внутридомовых инженерных систем.

Исполнителем может быть управляющая компания, товарищество собственников жилья (ТСЖ), жилищно-строительный или иной специализированный потребительский кооператив. Если же домом управляют собственники, то это может быть любая другая организация, которая предоставляет коммунальные услуги.

Потребитель - гражданин, использующий коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Исполнитель обязан предоставить услуги надлежащего качества.

При этом параметрами надлежащего качества являются: обеспечение жилья бесперебойным круглосуточным холодным и горячим водоснабжением, водоотведением, электроснабжением, газоснабжением, а в течение отопительного периода – отоплением. При этом состав воды должен соответствовать санитарным нормам. Температура горячей воды в точке разбора (из крана) должна составлять не менее 60 С. Давление при подаче холодной и горячей воды в точке разбора должно составлять не менее 0,03 МПа. В течение отопительного периода температура воздуха в квартире не должна быть ниже +20 °С, а в угловых комнатах – не ниже +22° С.

Существует допустимая продолжительность непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

✓ Перерывы подачи холодного и горячего водоснабжения: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца либо 4 часа одновременно, а при аварии 24 часа.

✓ Перерывы водоотведения: не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца либо 4 часа одновременно (в том числе при аварии).

✓ Перерывы электроснабжения: 2 часа – при наличии двух независимых источников питания; 24 часа - при наличии одного источника питания.

✓ Перерывы газоснабжения: не более 4 часов (суммарно) в течение одного месяца.

✓ Перерывы отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца; не более 16 часов одновременно – при t воздуха 12 град.: не более 8 часов одновременно - при t воздуха от 10 град. До 12 град.: не более 4 часов одновременно - при t воздуха от 8 град. до 10 град.



ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КАЧЕСТВО ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ?

1 Сообщить в управляющую компанию (далее УК) об услуге ненадлежащего качества в устной форме (по телефону) или в письменной форме (наименование, адрес и телефон управляющей компании указан в платежном документе).

В сообщении отмечаются фамилия, имя, отчество, точный адрес проживания потребителя, а также указание на то, какая услуга не оказывается или оказывается некачественно.

Рекомендуем писать заявление письменно в двух экземплярах, на экземпляре потребителя делается отметка.

2 Потребовать от лица, принимающего сообщение, представиться (ФИО, должность) и сообщить регистрационный номер вашего сообщения.

Ваше сообщение независимо от его формы (устная или письменная) обязательно должно быть зарегистрировано представителем УК в журнале регистрации заявок потребителей. Представитель УК обязан сообщить свои ФИО, регистрационный номер заявки и время ее приема.

3 Потребовать от лица, принявшего сообщение, указать причины некачественного оказания услуги.

Представитель УК, которому известны причины, по которым исполнитель перестал предоставлять услугу или начал предоставлять услугу ненадлежащего качества, обязан безотлагательно сообщить об этом

вам и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок, что будет являться основанием для перерасчета.

4 Потребовать явки представителя УК для проверки качественных показателей услуги.

Представитель УК должен согласовать с потребителем дату и время, когда его посетят сотрудники УК, но не позднее, чем в течение трех дней. По результатам проверки составляется акт, который подписывается потребителем и исполнителем. Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

5 Если вы не согласны с результатами проверки, потребовать перепроверку.

Если потребитель и исполнитель не пришли к единому решению относительно результатов качества предоставления коммунальных услуг, то ими определяются новое время и дата оценки перепроверки качества предоставления коммунальных услуг, на которую приглашаются представитель государственной жилищной инспекции и представитель общественного объединения потребителей. По результатам повторной оценки качества предоставления комму-



нальных услуг составляется акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается потребителем и исполнителем. Наряду с указанными лицами акт может быть подписан представителем государственной жилищной инспекции и представителем общественного объединения потребителей.

6 Потребовать произвести перерасчет за услугу ненадлежащего качества.

При предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную Правилами предоставления коммунальных услуг продолжительность, размер платы за каждую коммунальную услугу подлежит уменьшению в соответствии с указанными Правилами.

7 Если в перерасчете платы вам отказали, обратиться в суд за защитой своих прав.

(Окончание на стр. 18)

ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Вопрос:
В связи с командировкой в другой регион отсутствовал в квартире почти 1,5 месяца. Имею ли я право на перерасчет коммунальной платы и что для этого нужно?

Ответ:
 Согласно п. 54 «Правил предоставления коммунальных услуг» утв. Постановлением Правительства РФ 23.05.2006 г. от № 307 «при временном отсутствии потребителя в жилом помещении более пяти полных календарных дней подряд осуществляется перерасчет платы за холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение и газоснабжение».

Перерасчет производится:

- при наличии заявления потребителя (п. 56 Правил);
- при отсутствии в жилом помещении индивидуальных приборов учёта соответствующих коммунальных услуг (п. 55 Правил);
- при документальном подтверждении факта, что гражданин действительно отсутствовал в данный период (п. 56 Правил).

Заявление необходимо составить в двух экземплярах, на одном из которых секретарь организации должен поставить входящий номер и дату. Это очень важно, так как перерасчет обязаны произвести в течение пяти дней после получения заявления согласно п. 56 Правил «Перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем в течение пяти рабочих дней на основании письменного заявления потребителя, поданного

в течение месяца после окончания периода временного отсутствия потребителя». Заявление может быть написано как самим нанимателем, так и совместно проживающими с ним лицами.

В качестве документов, подтверждающих временное отсутствие потребителя, могут быть (п. 56 Правил):

- копия командировочного удостоверения или справка о командировке, заверенные по месту работы;

- справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении;

- проездные билеты, оформленные на имя потребителя (в случае если имя потребителя указывается в данных документах в соответствии с правилами их оформления);

- счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их копии;

- справка органа внутренних дел о временной регистрации потребителя по месту его временного пребывания;

- справка организации, осуществляющей охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал;

- иные документы, подтверждающие временное отсутствие потребителя.

По сравнению с положениями, действовавшими раньше, этот список значительно расширен и конкретизирован. Теперь, если семья, к примеру, отправляется на двухнедельный отдых к морю, она имеет право потребовать перерасчета оплаты коммунальных услуг. Для этого необходимо: сохранить билеты, предоставить счет (или справку) об

оплате отеля (гостиницы), а также ксерокопии страничек загранпаспорта с отметкой пограничников о вылете и возвращении на родину (если вы были за границей).

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги производится пропорционально количеству дней временного отсутствия потребителя, которое определяется исходя из количества полных календарных дней его отсутствия, не включая день выезда с места постоянного его жительства и день прибытия на это место (п. 58 Правил).

Перерасчет размера платы за водоотведение осуществляется в случае перерасчета размера платы за холодное водоснабжение и (или) горячее водоснабжение (п. 59).

Вопрос:
После ремонта теплотрассы наш двор превратили в грязную проселочную дорогу. Убрали бордюры и заграждения, перерыли газон. На тротуарах - грязь и щебень. Кто должен навести в нашем дворе порядок?

Ответ:
 Восстановить дворовую территорию должен тот, кто все это разрушил. Если ведутся какие-либо работы подобного рода, всегда составляется смета, в которой четко прописано - сначала раскопать, потом закопать. Поэтому нужно для начала узнать, какая организация ремонтировала теплотрассу, и обратиться к ней с письмом. Однако сделать это должна ваша управляющая компания. Именно она обязана найти того, кто разрыл вам двор, и принудить ремонтников навести в вашем дворе порядок.



Долевое строительство жилья

Приобретение недвижимого имущества путем вложения денежных средств на этапе строительства в последнее время широко практикуется. Появилось много различных способов такого приобретения

Одним из таких способов является приобретение недвижимого имущества по договору участия в долевом строительстве.

ЗАКЛЮЧАЕМ ДОГОВОР УЧАСТИЯ В ДОЛЕВОМ СТРОИТЕЛЬСТВЕ

По договору участия в долевом строительстве застройщик обязуется в предусмотренный договором срок своими силами и (или) с привлечением других лиц построить (создать) многоквартирный дом и (или) иной объект недвижимости и после получения разрешения на ввод в эксплуатацию этих объектов передать соответствующий объект долевого строительства участнику долевого строительства, а другая сторона (участник долевого строительства) обязуется уплатить обусловленную договором цену и принять объект долевого строительства при наличии разреше-

ния на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости.

Обязательные условия договора:

1 Название конкретного объекта долевого строительства, с указанием адреса и этажности дома, расположения и площади квартиры, то есть должны быть указаны признаки, по которым можно отличить данную квартиру от множества других.

2 Срок передачи застройщиком объекта потребителю.

3 Сведения о цене договора, сроках и порядке оплаты. Цена договора может быть изменена только по соглашению сторон.

Систематическое нарушение сроков внесения платежей потребителем (три раза в течение 12 месяцев или просрочка 3 месяца) дает право застройщику отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке, а также требовать упла-

ты неустойки в размере 1/300 ставки рефинансирования на день исполнения обязательства за каждый день просрочки.

4 Положения о гарантийном сроке эксплуатации данного дома. Гарантийный срок не может быть менее пяти лет.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! При отсутствии в договоре указанных пунктов договор считается недействительным.



Вопросы, связанные с участием граждан в долевом строительстве, регулируются Законом РФ № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости...», Законом РФ «О защите прав потребителей».

ИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

13 августа 2008 года между К. (Участник) и ООО «Гарантия» (Застройщик) был заключен договор о передаче средств в порядке долевого участия в строительстве многоквартирного жилого дома. В соответствии с п. 1.1. договора застройщик обязался построить и передать в собственность участника однокомнатную квартиру, а участник - уплатить обусловленную цену, срок окончания строительства и ввод многоквартирного жилого дома в эксплуатацию согласно договору - 31 декабря 2008

года. К. внес указанную в договоре сумму. Однако жилой дом застройщиком не был сдан ни в 2009, ни в 2010 году. К. вынужден был обратиться в суд за защитой своих прав и просил взыскать с застройщика неустойку в размере 878 284 рубля и компенсацию морального вреда 50 000 рублей. Суд решил взыскать с ООО «Гарантия» в пользу К. неустойку за период с 01.01.2009 г. по 12.08.2011 г. в сумме 170 000 руб., компенсацию морального вреда 30 000 руб., всего взыскать 200 000 (двести тысяч) рублей.



ВАЖНО! Договор участия в долевом строительстве считается заключенным с момента государственной регистрации органами федеральной регистрационной службы.

Что такое государственная регистрация прав на недвижимое имущество?

Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним – это юридический акт признания и подтверждения государством возникновения, ограничения, перехода или прекращения прав на недвижимое имущество. Кроме того, одним из этапов государственной регистрации является правовая экспертиза документов и проверка законности сделки соответствующим органом федеральной регистрационной службы.

Государственная регистрация договора исключает возникновение ситуации, когда одну и ту же квартиру реализуют несколько лиц.

После государственной регистрации договора предоставленный застройщику земельный участок, а также строящийся на нем многоквартирный дом и иные объекты недвижимости считаются находящимися в залоге у участников долевого строительства.

Таким образом, имущественные требования потребителей защищаются залогом. Кроме того, исполнение обязательств застройщиком может быть обеспечено поручительством банка.

Какие документы обязан предоставить застройщик?

Застройщик обязан любому обратившемуся представить следующие документы:

✓ учредительные документы застройщика;

✓ свидетельство о государственной регистрации;

✓ свидетельство о постановке на налоговый учет;

✓ утвержденные годовые отчеты, бухгалтерские балансы, счета (распределение) прибыли и убытков за три последних года деятельности;

✓ аудиторское заключение за последний год.

Какими правами обладает потребитель при обнаружении недостатков в объекте долевого строительства?

Если объект долевого строительства построен (создан) застройщиком с недостатками, которые делают его непригодным для предусмотренного договором использования, участник долевого строительства, если иное не установлено договором, по своему выбору вправе потребовать от застройщика:

1. Безвозмездного устранения недостатков в разумный срок.

2. Соразмерного уменьшения цены договора.

3. Возмещения своих расходов на устранение недостатков.

4. Расторжения договора при существенных недостатках к качеству объекта, а также нарушении срока устранения недостатков или нарушении срока передачи объекта.

Условия договора об освобождении застройщика от ответственности за недостатки объекта долевого строительства являются ничтожными.

ПЕРЕДАЧА ОБЪЕКТА ДОЛЕВОГО СТРОИТЕЛЬСТВА

Передача и принятие объекта долевого строи-

тельства осуществляются по передаточному акту или иному документу в срок, предусмотренный договором.

Объект передается потребителю только после получения застройщиком разрешения на ввод в эксплуатацию дома.

Не менее чем за четырнадцать рабочих дней и не более чем за месяц до наступления срока начала передачи и принятия объекта застройщик обязан направить (заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении) потребителю сообщение о завершении строительства дома и о готовности объекта к передаче, а также предупредить потребителя о необходимости принять объект и о последствиях бездействия участника долевого строительства.

После получения сообщения о завершении строительства потребитель обязан приступить к принятию объекта в срок, установленный договором, если срок не установлен в течение 7 рабочих дней.

В случае нарушения срока передачи объекта строительства застройщик уплачивает потребителю неустойку в размере одной сотых от цены договора рефинансирования Центрального банка России, действующей на день исполнения обязательства, от цены договора за каждый день просрочки.

ДЛЯ СВЕДЕНИЯ! В соответствии с п. 5 ч. 2 ст. 153 Жилищного кодекса РФ обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги возникает у гражданина с момента возникновения права собственности на данное жилое помещение.

ВАЖНО! Если строительство (создание) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости не может быть завершено в установленный срок, застройщик не позднее чем за два месяца до истечения срока обязан направить потребителю соответствующую информацию и предложение об изменении договора. Изменение срока передачи объекта осуществляется только с письменного согласия потребителя после государственной регистрации таких изменений.



Покупка технически сложных товаров



Покупая технически сложные товары, обратите внимание на следующие правила:

✓ Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

✓ По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием то-

варов, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

✓ Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

✓ При передаче технически сложных быто-

вых товаров покупателю одновременно передаётся установленный изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).

✓ Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица,

Согласно Постановлению Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 г. технически сложные товары бытового назначения надлежащего качества, на которые установлены гарантийные сроки, не подлежат обмену или возврату. Поэтому, покупая технически сложный товар (например, бытовая радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множитель-

ная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары), необходимо помнить, что вернуть его в магазин можно только при наличии в нём недостатков, либо если не предоставлена полная и достоверная информация о товаре.

(Окончание на стр. 22)



непосредственно осуществляющего продажу.

✓ Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается.

✓ Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

ВНИМАНИЕ! В отношении технически сложного товара, который входит в перечень Постановления Правительства РФ № 924 от 10 ноября 2011 г. потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же то-

вар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены **в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара**. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

✓ обнаружение существенного недостатка товара;

✓ нарушение срока устранения недостатков товара (максимальный срок - 45 дней);

✓ невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Вопрос:

- 13 месяцев назад купил ноутбук с гарантией 1 год в МАГАЗИНЕ GST. Менее месяца назад ноутбук стал сильно греться. Когда лежишь на диване и держишь ноутбук на себе более 30 минут использования, на теле со стороны охлаждения из-за горячего воздуха остаются красные следы. Ноутбук из-за выброса горячего воздуха приходится все время приподнимать от тела. Подскажите, как можно отдать в магазин обратно данный ноутбук и вернуть деньги. Я слышал, что можно отдать купленную технику в течение 2 лет со дня покупки. Какими пунктами законов это регулируется?

Ответ:

Согласно ст. 18 Закона от 07.02.2011 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в технически сложном товаре недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи по-

ребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Кроме того, в соответствии с п. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Поскольку со дня продажи ноутбука прошло более 15 дней, то обратиться к продавцу с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств за ноутбук ненадлежащего качества вы можете только при наличии вышеуказанных обстоятельств.



Покупка продуктов

Каждый день мы посещаем продовольственные магазины, покупаем продукты питания для себя и своих близких и зачастую, только распаковывая дома пакеты с покупками, обнаруживаем, что приобретенная сельдь в вакуумной упаковке с «душком», а срок годности майонеза истек три дня назад.

Какие пищевые продукты признаются некачественными, опасными и не подлежат реализации, утилизируются или уничтожаются?

В соответствии с Федеральным законом от 02.01.2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» не могут находиться в обороте пищевые продукты, которые:

- ✓ не соответствуют требованиям нормативных документов;

- ✓ имеют явные признаки недоброкачества, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов (далее – органы государственного

надзора) при проверке таких продуктов, материалов и изделий;

- ✓ не соответствуют представленной информации и в отношении которых имеются обоснованные подозрения об их фальсификации;

- ✓ не имеют установленных сроков годности (для пищевых продуктов, материалов и изделий, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых истекли;

- ✓ не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или государственным стандартом, либо в отношении которых не имеется таковой информации.



КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ О ПРОДУКТЕ ПРОДАВЕЦ ДОЛЖЕН ДОВЕСТИ ДО ПОТРЕБИТЕЛЯ?

В соответствии со ст. 10 Закона и ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителей» продавец обязан довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, а именно:

- ✓ наименование продукта;
- ✓ сорт (при наличии);
- ✓ наименование и местонахождение изготовителя;
- ✓ товарный знак изготовителя (при наличии);
- ✓ масса нетто, или объем, или количество;
- ✓ состав продукта (за исключением продуктов, состоящих из 1 ингредиента);
- ✓ пищевые добавки, биологически активные добавки к пище, ингредиенты продуктов нетрадиционного состава;

- ✓ пищевая ценность;
- ✓ дата изготовления и дата упаковки;
- ✓ условия хранения;
- ✓ срок годности;
- ✓ обозначение документа, в соответствии с которым товар изготовлен и может быть идентифицирован;
- ✓ информация о подтверждении соответствия;
- ✓ термическое состояние (охлажденный, замороженный); упаковано под вакуумом (при наличии вакуума в упаковке);
- ✓ назначение и условие применения для продуктов детского и диетического питания биологически активных добавок;
- ✓ рекомендации по приготовлению готовых блюд для концентратов и полуфабрикатов пищевой продукции.

(Окончание на стр. 24)



ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ ПОТРЕБИТЕЛЮ:

Не покупайте продукты у случайных продавцов. Продавец обязан довести до сведения покупателя наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Продавец, индивидуальный предприниматель, должен представить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Аналогичная информация должна быть доведена до сведения покупателя при осуществлении торговли в киосках, павильонах, на ярмарках, с лотков и т.п.

Обратите внимание на соблюдение продавцом условий хранения товара (например, температурный режим хранения).

Проверяйте дату изготовления товара, срок годности.

В случае сомнения в качестве продовольственных товаров требуйте у продавца документы, подтверждающие происхождение и качество товара.

По требованию покупателя продавец обязан предоставить один из следующих документов:

- ✓ сертификат или декларацию о соответствии;
- ✓ копию сертификата, заверенную держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;
- ✓ товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия,

срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы заверяются подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием адреса, телефона.



ПРИМЕР ИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Жительница с. Владимировка К. купила в магазине «Наш Универсам», расположенном по адресу: г. Благовещенск, ул. Театральная, 170, ножи королевские стоимостью 47,04 (сорок семь) рублей 04 копейки. После того, как К. начала есть данный продукт, она почувствовала отвратительный вкус и специфический запах. Развернув данный продукт, увидела, что ножка, находящаяся в тесте, вся в перьях. Через полчаса ее состояние ухудшилось (заболел живот и голова), пришлось уехать с работы. К вечеру ее состояние резко ухудшилось, появились признаки пищевого отравления. С 01.05.2011 г. по 13.05.2011 г. находилась на амбулаторном лечении в ФАП с. Владимировка. То есть К. был продан товар ненадлежащего качества. Специалисты Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области» помогли составить претензию, с которой потребительница обратилась в магазин. К. требовала вернуть деньги, уплаченные за товар, уплатить компенсацию морального вреда, ссылаясь на некачественность товара, его неприятный вкус, специфический запах, признаки отравления, появившиеся после употребления товара.

Однако продавец оставил ее требования о расторжении договора купли-продажи, возмещения морального вреда без удовлетворения, просто проигнорировал потребителя.

Опять прибегнув к помощи специалистов Консультационного центра, К. обратилась с иском в суд. В заседании, прошедшем в мировом суде Амурской области по Благовещенскому городскому судебному участку, требования потребительницы были удовлетворены. Суд взыскал с ответчика в пользу К. стоимость товара «ножи королевские» в размере 47 рублей 04 копейки, неустойку в сумме 43 рубля 75 копеек, компенсацию морального вреда в сумме 5 000 рублей, расходы по оплате услуг представителя в сумме 1 627 рублей, расходы по оплате услуг нотариуса за оформление доверенности в сумме 500 рублей, судебные расходы в сумме 838 рублей 27 копеек. Общая сумма взысканных денежных средств составила 8056,06. Но в данной ситуации важны не деньги, а то, что суд наказал продавца за халатное отношение к потребителям и в дальнейшем данный продавец, прежде чем игнорировать потребителей, подумает о дальнейших последствиях.



Советы по поведению в магазине

1 В магазине я нечаянно разбила банку майонеза, администрация магазина заставила заплатить за нее деньги. Правы ли они?

Случайная (не умышленная) порча принадлежащего магазину товара, находящегося на его территории до момента оплаты является риском случайной гибели имущества.

В соответствии со ст. 211 Гражданского кодекса РФ риск случайной гибели или случайного повреждения несет его собственник (магазин), если иное не предусмотрено договором. До оплаты товара потребителем на кассе, собственником его является магазин. Однако законом предусмотрено, что в случае причинения ущерба имуществу, собственник имеет право потребовать от виновного лица оплаты его стоимости в полном объеме.

Если товар был поврежден вследствие неправильной выкладки в торговом зале, то риск его случайного повреждения возлагается на магазин.

В случае несогласия потребителя о возмещении ущерба магазину, то спор о причинах, в результате которых поврежден товар, разрешается в претензионном и судебном порядке.

Совет потребителю! Если вы считаете, что товар поврежден не по вашей вине, обратитесь к представителю продавца с требованием о проведении расследования по факту повреждения товара. Магазин должен доказать, что товар по-



врежден именно по вашей вине.

2 При расчете за товар ко мне подошел охранник и потребовал показать содержимое дамской сумочки, ему показалось, что я положила в нее товар и не рассчиталась. Имеет ли право охрана магазина досматривать личные вещи?

Если сотрудник охраны магазина требует показать сумку, то покупатель может ему в этом отказать, имея на то законные основания.

В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 07.02.2011 г. № 3-ФЗ «О полиции» право по осуществлению личного досмотра граждан, досмотру находящихся при них вещей вправе осуществлять сотрудники органов внутренних дел (полиции). Личный досмотр осуществляется лицами одного пола с досматри-

ваемыми. Кроме того, досмотр осуществляется в присутствии двух понятых.

Поэтому осуществлять досмотр личных вещей «своими силами» охранник магазина не имеет права. Согласно ст. 12 Закона РФ от 11.03.1992 г. № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» лицо, совершившее противоправное посягательство на охраняемое имущество (например, товар в магазине), может быть задержано охранником на месте правонарушения и должно быть незамедлительно передано в орган внутренних дел (полицию). В данном случае ключевым является слово «совершившее противоправное посягательство». То есть охранник магазина может вас задержать только в том случае, если потребитель совершил правонарушение и охранник это видел, например, через системы слежения.

Обратите внимание! Если потребителю причинены физические и нравственные страдания незаконными действиями сотрудников охраны (иными сотрудниками) магазина, потребитель вправе требовать компенсации морального вреда.



Дистанционная торговля

1 Под продажей товаров дистанционным способом понимается продажа товаров в розницу (косметика, парфюмерия, одежда и т.п.) посредством ознакомления покупателя с товаром, описание которого находится в каталогах, проспектах, буклетах или посредством средств связи, т.е. таким образом, который исключает возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром или его образцом.

Самый актуальный пример дистанционной торговли в настоящее время является заказ продукции через Интернет.

2 Организация, осуществляющая такую продажу, должна предоставить покупателю полную, достоверную и доступную информацию как о продавце, так и о предлагаемом товаре.

3 При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с

указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

Доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара.

4 Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если иное не предусмотрено договором, продавец обязан одновременно с передачей товара передать покупателю соответствующие принадлежности.

5 Кроме того, следует иметь в виду, что при заключении договора о

реализации товаров дистанционным способом, продавец, как правило, запрашивает у потребителя информацию, содержащую данные о его фамилии, имени, отчестве, годе, месяце, дате и месте рождения, адресе, номере основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, а также иную информацию, отнесенную к персональным данным, правовой статус которых определен Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Федеральный закон № 152-ФЗ).

В этой связи продавец, осуществляющий обработку персональных данных своих покупателей, обязан принять необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий (ст. 19 Федерального закона № 152-ФЗ, п. 16 Правил).

В случае невыполнения данного обязательства, императивно установленного законом, продавец несет гражданско-правовую ответственность перед потребителем на общих основаниях в соответствии со ст. 24 Федерального закона № 152-ФЗ.





Обмен товара надлежащего качества

Нередко случается, что приобретенный товар покупателю не подошел по форме, фасону, расцветке, размеру. Что следует делать в таком случае потребителю?

Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный или кассовый чек, либо иные документы, подтверждающие оплату товара. Отсутствие у потребителя указанного документа не лишает возможности ссылаться на свидетельские показания.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, то потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Требование потребителя о возврате уплаченной денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!
Постановлением Правительства РФ (№ 55 от 19.01.1998 г.) утвержден «Перечень непродовольственных то-

варов надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других - размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектности».

В перечень вошли следующие товары:

- ✓ товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях;
- ✓ предметы личной гигиены;
- ✓ парфюмерно-косметические товары;
- ✓ текстильные товары и товары, отпускаемые на метраж;
- ✓ швейные и трикотажные изделия;
- ✓ изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования;
- ✓ товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;
- ✓ мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);
- ✓ изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;
- ✓ автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ;
- ✓ прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;



- ✓ технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки;
- ✓ гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;
- ✓ животные и растения;
- ✓ непериодические издания.

При возникновении между продавцом и потребителем соответствующего спора об обмене товара надлежащего качества вопрос о расторжении договора купли-продажи и возврате денег решается в судебном порядке.

Обмен товара надлежащего качества регулируется статьей 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Перечнем непродовольственных товаров, надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других - размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.1.1998 г.



Возврат товара с недостатками

Недостаток товара – несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу или описанию при продаже товара по образцу и (или описанию).

В соответствии со ст. 18 Закона потребитель, в случае обнаружения недостатков в товаре (если они не были оговорены продавцом) по своему выбору вправе потребовать:

✓ замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

✓ замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;

✓ соразмерного уменьшения покупной цены;

✓ незамедлительно безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

✓ расторжение договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

ВНИМАНИЕ!

В отношении технически сложного товара, который входит в перечень Постановления Правительства РФ № 924 от 10 ноября 2011 г.:

- легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с дви-

гателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

- автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;

- тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

- снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;

- суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

- оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;

- системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;

- лазерные или струйные многофункциональ-

ные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;

- комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;

- телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;

- цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;

- холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

Потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требо-



вания подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

✓ обнаружение существенного недостатка товара;

✓ нарушение срока устранения недостатков товара (максимальный срок - 45 дней);

✓ невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков в товаре?

Необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть четко сформулированы ваши требования по поводу недостатков товара. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, либо направить письмом (с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре продавец должен указать дату,

должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

Как должен действовать продавец при получении претензии?

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока Закон обязывает продавца принять товар надлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости - экспертизу товара за свой счёт.

Чем отличается проверка качества товара от экспертизы?

Проверку качества товара осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация (как правило, сервисный центр).

Результатом проверки качества товара является документ (акт, заключение и др.).

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация, ИП, импортёр) обязан провести экспертизу товара за свой счёт (в период гарантийного срока).

Экспертиза – совокупность исследования технических свойств ма-

териалов товара с целью их сравнения с принятыми стандартами и определения возможности использования товара по назначению.

Эксперт - любое не заинтересованное в исходе дела совершеннолетнее лицо, обладающее специальными познаниями в науке, технике, искусстве или ремесле, достаточными для проведения экспертизы и дачи экспертного заключения.

Таким образом, экспертиза проводится специалистами, не заинтересованными в результатах рассмотрения дела. Поэтому сервисный центр не может проводить экспертизу, т.к. он уполномочен заводом-изготовителем на ремонт товаров, а это значит, что он заинтересованное лицо.

Результатом экспертного исследования является – **экспертное заключение**.

Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества товара или экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

ВНИМАНИЕ!
Доставка крупногабаритного товара и товара более 5 кг для ремонта, уценки, замены и (или) возврата осуществляется силами и за счет продавца.

ИЗ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Гражданка К. приобрела по договору купли-продажи пылесос «Кирби» с набором стандартных насадок в ООО «Паритет». Стоимость товара составила 149 900 рублей. Пылесос был куплен в рассрочку с предоставлением услуг кредитной организации ООО «ХКФ Банк». Но пользоваться пылесосом было невозможно, он очень сильно шумел. За защитой своих прав К. обратилась в суд. Была назначена судебная товароведческая экспертиза. Согласно заключению эксперта пылесос KIRBY G10E Sentria заводской номер не соответствует требованиям санитарных правил по уровню шума.

В итоге суд решил расторгнуть договор купли-продажи пылесоса «Кирби», взыскать с Общества с ограниченной ответственностью «Паритет» в пользу К. уплаченную по договору купли-продажи денежную сумму в размере 97 868 рублей, неустойку в размере 2 998 рублей, компенсацию морального вреда 10 000 рублей 40 копеек, а всего взыскать 125 576 (сто двадцать пять тысяч пятьсот семьдесят шесть) рублей 40 копеек. В доход местного бюджета недобросовестный продавец заплатил государственную пошлину в размере 3 711 рублей 52 копейки и штраф 53 934 рубля.



Подаем претензию

Подать претензию можно несколькими способами

В претензии должны быть указаны:

- ✓ наименование организации, ее адрес;
- ✓ Ф.И.О. заявителя, его адрес;
- ✓ суть вопроса (подробное описание сложившейся ситуации);
- ✓ конкретные требования (вернуть деньги, заменить товар и т.д.);
- ✓ сроки удовлетворения этих требований.

Можно предупредить, что в случае отказа в удовлетворении ваших требований, вы обратитесь в суд и будете требовать еще и возмещения морального вреда, выплаты неустойки и штрафа в доход государства.

1 Вручить лично. Для этого один экземпляр претензии вручается менеджеру магазина или в секретариат. На втором экземпляре, который остается у вас, делается отметка, что претензия принята. Менеджер или секретарь должен поставить подпись и расшифровать ее, полностью указав свою фамилию, имя и должность. Если менеджер отказывается принять претензию, можно попытаться вручить ее в присутствии свидетелей. Свидетели могут составить акт, где напишут, что сотрудник уклонялся от приема документов. Чтобы подтвердить факт вручения претензии, достаточно двух очевидцев, но они должны быть готовы выступить в суде.

2 Отправить по почте. Претензию лучше отправлять заказным письмом с уведомлением о вручении. Именно с даты, указанной в уведомлении о вручении, будут отсчитываться сроки, установленные законом. Чтобы непорядочный предприниматель не заявил в суде, что вы послали ему не претензию, а поздравительную открытку, можно сделать опись вложения.



ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ О ЗАМЕНЕ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА

Руководителю _____
(наименование организации)
от _____
(Ф.И.О. потребителя)
Адрес: _____
Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» _____ 20__ г. мною был заключен с _____

(наименование организации)
договор купли-продажи _____

(наименование товара)

На товар был установлен гарантийный срок продолжительностью _____

В течение установленного гарантийного срока в товаре выявился следующий недостаток _____

(указать, в чем выражается недостаток, существенный недостаток)

На основании изложенного, в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Требую:

Заменить _____
(наименование товара)
неадекватного качества на аналогичный товар.

В соответствии с п.1 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан заменить товар в течение 7 дней со дня предъявления требования, а при необходимости дополнительной проверки качества – в течение 20 дней со дня предъявления требования.

За нарушение указанного срока продавец уплачивает потребителю неустойку в размере 1 (одного) процента цены товара за каждый день просрочки.

Если в установленный законом срок мое требование не будет выполнено, то в соответствии со ст. 23 Закона вы должны в добровольном порядке выплатить мне неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав. Кроме вышеуказанного, я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда на основании ст.ст. 13-15 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей». Суд также своим решением при удовлетворении иска взыскивает с продавца штраф в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Приложения:

1. Копия _____;
(указать документ, подтверждающий покупку)

2. Копия кассового чека.

«__» _____ 20__ г. _____

(подпись)



Обращаемся в суд

В КАКОЙ СУД ОБРАЩАТЬСЯ?

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту жительства или пребывания истца; по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, то по месту его жительства, а также по месту заключения или исполнения договора.

Если иск к организации связан с деятельностью ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Исключения составляют иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки грузов, пассажиров и их багажа, которые должны предъявляться в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

Прежде чем обратиться в суд с иском, необходимо выяснить, относится ли данный спор к компетенции этого суда.

К компетенции мировых судей относятся дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятьдесят тысяч рублей. В случае, если цена иска превышает пятьдесят тысяч рублей, дело подсудно районному суду.

КАК ПОДАТЬ ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ В СУД?

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. В исковом заявлении должны быть указаны:

- 1 наименование суда, в который подается заявление;
- 2 наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;
- 3 наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;
- 4 в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;
- 5 обстоятельства, на которых истец основывает свои требования и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 6 цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;
- 7 сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;
- 8 перечень прилагаемых к заявлению документов.

Для начала желательно обратиться к специалисту по защите прав потребителей, юристу для составления грамотного искового заявления. Сделать это можно и самостоятельно, но со ссылками на законы и иные нормативно-правовые акты, обосновывающие ваши требования. К исковому заявлению



прилагаются копии документов (чеки, квитанции, заключения экспертизы, переписка с ответчиком и др.) по числу лиц, участвующих в деле. Например, если к участию в деле будет привлечен не только магазин, продавший некачественный товар, но и сервисный центр, заявление и комплект документов нужно подготовить в четырех экземплярах, три передать в суд, а один оставить у себя.

Заявление подается судьбе на личном приеме или отправляется по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Судья в течение пяти дней со дня поступления искового заявления в суд обязан рассмотреть вопрос о его принятии к производству суда. После этого судья выносит определение, на основании которого возбуждается гражданское дело в суде первой инстанции. После принятия заявления судья выносит определение о подготовке дела к судебному разбирательству и указывает действия, которые необходимо совершить сторонам.

ВНИМАНИЕ!

Истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты госпошлины.



КАКИЕ ПРАВА ИМЕЮТ ЛИЦА, УЧАСТВУЮЩИЕ В СУДЕБНОМ ЗАСЕДАНИИ?

Лица, участвующие в деле, имеют право знакомиться с материалами дела, делать выписки из них, снимать копии, заявлять отводы, представлять доказательства и участвовать в их исследовании, задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле, свидетелям, экспертам и специалистам, заявлять ходатайства, в том числе об истребовании доказательств, давать объяснения суду в устной и письменной форме, приводить свои доводы по всем возникающим в ходе судебного разбирательства вопросам, возражать относительно ходатайств и доводов других лиц, участвующих в деле, обжаловать судебные постановления и использовать предоставленные законодательством о гражданском судопроизводстве другие процессуальные права. Лица, участвующие в деле, должны добросовестно пользоваться всеми принадлежащими им процессуальными правами.

Потребитель вправе вести свои дела в суде лично или через представителей (адвоката, юриста и т.п.). Представитель вправе совершать от имени представляемого все процессуальные действия.

Гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом в срок до двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей в срок до одного месяца со дня принятия заявления к производству.

ОБРАЗЕЦ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ О ЗАМЕНЕ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА

В мировой суд г. _____
ул. _____

Истец: _____
адрес: г. _____

Ответчик: _____
адрес: г. _____

Цена иска _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о замене некачественного товара

«__» _____ 20__ г. я приобрел в _____,
(наименование торговой организации)
за который уплатил _____ руб., что подтверждается товарным чеком.

В купленном товаре в течение гарантийного срока обнаружены следующие недостатки: _____

(указать недостатки)

«__» _____ 20__ г. я обратился к ответчику с письменной претензией, где требовал замены товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки, однако мне в удовлетворении моих законных требований было отказано.

Поскольку в соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» ответчик должен был выполнить мое требование о замене в 7-дневный срок, то в соответствии с ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за просрочку выполнения требования о замене товара ответчик должен выплатить неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Кроме того, действиями ответчика мне причинен моральный вред _____

(описать нравственные и моральные страдания)
который я оцениваю в сумме _____ руб.

На основании вышеизложенного и в соответствии со ст. 503 ГК РФ, ст.ст. 13, 15, 18, 21, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу суд:

1. Обязать ответчика заменить недоброкачественный товар надлежащего на товар надлежащего качества.
2. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения требования о замене товара в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки, т.е. _____

(привести расчеты)

в сумме _____ руб. _____ коп.

3. Взыскать с ответчика _____ руб. в качестве компенсации за причиненный моральный вред.

4. За отказ в добровольном порядке удовлетворить законные требования потребителя взыскать с ответчика штраф в размере 50% цены иска.

5. Освободить меня от уплаты госпошлины в соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложение:

1. Копия товарного чека
2. Копия претензии, направленной ответчику
3. Копия искового заявления для ответчика

«__» _____ 20__ г. _____

(подпись)



**КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ
ЦЕНТР
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Амурской области»

приглашает
вас,
уважаемые
потребители

**ДЛЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ
И ИНФОРМИРОВАНИЯ**

**В ОБЛАСТИ
ЗАЩИТЫ
ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ!**



Мы ждем вас по адресу:

675002,
г. Благовещенск,
ул. Первомайская, 30
по понедельникам,
вторникам, средам
с 9.00 до 12.00,
обед с 12.00 до 13.00

☎ 596-849

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ ПУНКТЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Амурской области»

приглашают
вас,
уважаемые
потребители

ДЛЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ИНФОРМИРОВАНИЯ

В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ!



В филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Амурской области»
консультирование потребителей
проводится в следующих консультационных пунктах:

г. Свободный,
ул. Шаткинского, 116, каб. 14.
Время приема:
понедельник, вторник, среда,
четверг, пятница с 09.00
до 18.00, обед с 12.00 до 13.00
☎ 8 (41643) 3-37-36

г. Белогорск, ул. Красноармейская, 15
Время приема:
понедельник, вторник с 09.00 до 12.00,
среда, четверг с 13.00 до 17.00,
обед с 12.00 до 13.00
☎ 8 (41641) 2-38-32

г. Зей, ул. Народная, 11
Время приема: вторник, четверг с 13.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00
☎ 8 (41658) 2-19-60