Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ:

КАК ЗАЩИТИТЬ ИХ В КОНКРЕТНЫХ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЯХ?

ВЫПУСК 4

П.Б. ШЕЛИЩ, Е.Б. МЯСИН

Шелищ П.Б., председатель общероссийского союза общественных объединений "Союз потребителей Российской Федерации".

Мясин Е.Б., кандидат экономических наук.

Предисловие

Человек работает, отучившись в школе или в институте, в среднем 40 лет. Потребителем же он становится с рождения и остается им до своего последнего вздоха. Беремся утверждать: более долгую, здоровую и счастливую жизнь проживают те люди без вредных привычек, кому потребление доставляет больше удовольствия и меньше неприятностей.

Что же для этого требуется? Чтобы качество нужных товаров и услуг соответствовало нашим разумным ожиданиям (основанным на обычно предъявляемых к ним требованиях), сопровождающей их информации и их цене. В жизни, увы, так бывает далеко не всегда. По данным опросов, которые ежегодно проводит по всей стране Союз потребителей РФ (далее - СПРФ), 70 - 80% граждан периодически (в среднем не менее трех раз за год) сталкиваются с недоброкачественными товарами или услугами. Думаем, и вы, читатель, могли бы привести немало примеров такого рода и рассказать, сколько огорчений, потерянных денег и времени, а то и здоровья принесли они вашей семье. В таких ситуациях пострадавшие обычно чувствуют свою правоту, но далеко не всегда знают, как защитить себя самому или где найти защиту.

Сравните: если бы для своих производственных нужд что-то покупала или заказывала организация, ее специалисты могли бы предварительно оценить качество предлагаемых товаров или услуг, юрист подготовил бы или проверил договор, а если впоследствии выявились бы нарушения со стороны поставщика или исполнителя - составил претензию и при необходимости подал иск в суд. Но в вашей семье нет товароведов и юристов, поэтому вы оказываетесь в неравном положении не только с теми, кто профессионально изготавливает и продает товары, исполняет работы и услуги, но и с теми, кто их профессионально приобретает для работы. И хотя один из основополагающих принципов гражданского права - равенство сторон договора, начиная с 1960-х годов развитые страны стали законодательно признавать объективно существующее неравенство потребителя в его отношениях с контрагентами на потребительском рынке, наделяя его дополнительными правами, формируя механизмы и институты государственной защиты этих прав и содействуя самоорганизации потребителей для общественной защиты своих интересов. Россия встала на этот путь в 1992 году, приняв Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей, Закон).

Закон о защите прав потребителей стал сводом правовых норм, определяющих отношения между потребителями и продавцами, изготовителями, импортерами товаров, исполнителями работ и услуг. Гражданин, согласно Закону, является потребителем, не только когда он что-то приобретает или использует, но и когда лишь ощущает потребность в каком-то товаре, результате работы или услуге и выбирает, как эту потребность лучше реализовать. Но при одном условии: если делает он это исключительно для личных или семейных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Если вы наберете в поисковой строке Яндекса или Гугла слово "закон", то первым среди подсказок поисковика окажется "Закон о защите прав потребителей". Значит, в Интернете он самый востребованный из всех российских законов. О том же говорят и тиражи брошюр с его печатными изданиями, выставленные на информационном стенде в любом магазине, ателье, кафе, ином месте обслуживания потребителей. Для миллионов граждан с такой брошюры начинается знакомство с российским законодательством. В Законе о защите прав потребителей люди, не имеющие юридической подготовки и правозащитного опыта, ищут ответ на вызовы повседневной жизни, связанные с некачественным товаром или услугой. И когда им удается найти такой ответ и решить возникшую проблему, они обретают - нередко впервые в жизни - зачатки правового сознания и навыки правового поведения, т.е. те гражданские качества, без наличия которых не будет ни гражданского общества, ни правового государства. Очень важно их в этом поддерживать - и морально, и советами тех, у кого больше опыта в данной сфере, и силой государственных правоприменительных институтов.

Закон не только наделяет потребителя правами и устанавливает ответственность его контрагентов (изготовителей, импортеров и продавцов товаров, исполнителей работ и услуг) за нарушение этих прав, но и определяет правовые основания государственной и общественной защиты прав потребителей в нашей стране. В качестве основного механизма государственной защиты Законом определен федеральный государственный надзор за соблюдением прав потребителей, осуществление которого возложено на Роспотребнадзор. Механизмы общественной защиты определяются полномочиями, которыми Закон наделил общественные объединения потребителей. Важнейшие среди них - участие в нормотворчестве, независимая экспертиза качества, общественный контроль соблюдения прав потребителей, их правовое и товароведческое просвещение и консультирование, защита потребителей в судах.

Но, как утверждали родоначальники римского права, законы пишутся для бодрствующих, а не для спящих. Эта мысль верна и сегодня. Авторы видят задачу своей книги в том, чтобы разъяснениями сути правовых норм и процедур их применения, в том числе посредством ответов на типичные вопросы, помочь защитить свои права "бодрствующим" потребителям, а если повезет, то и пробудить от "правового сна" некоторых до сих пор "спящих". В ее основу, наряду с законодательством и правозащитным опытом авторов и их коллег в этой сфере, легли ответы на многие сотни вопросов, поступающих в СПРФ.

Первое издание этой книги разошлось столь быстро, что через несколько месяцев издательство выпустило второе издание, которое тоже быстро исчезло из продажи. С тех пор прошло четыре года, что-то изменилось в законодательстве, что-то - в правоприменительной практике. Поэтому мы с благодарностью приняли предложение подготовить третье издание, исправленное и дополненное.

В книге четыре главы и три приложения. В [гл. 1](#P27) содержится общая характеристика прав российских потребителей, в [гл. 2](#P243) - алгоритм защиты потребителем своих прав и образцы основных необходимых для этого процессуальных документов (претензии, заявления, искового заявления). В [гл. 3](#P640) и [4](#P959) даются рекомендации, как потребителю в конкретных ситуациях защищать свои права в отношении некачественных товаров либо некачественных или несвоевременно выполняемых работ и услуг.

Решая, чем дополнить книгу, мы также реагировали на новые угрозы потребителям, идущие от недобросовестных и неквалифицированных юристов, предлагающих им свою помощь. Поток их предложений в последние годы бурно рос, а следом столь же бурно рос поток жалоб на их услуги. Но как спросить с таких горе-исполнителей, не умея оценить качество их услуг? Ответ на этот вопрос дает разработанный нами национальный [стандарт](#P1250) "Руководство по оказанию правовой помощи потребителям" (введен в действие с февраля 2017 года). Мы включили его в книгу в качестве [Приложения N 1](#P1250). [Приложения N 2](#P1374) и [3](#P1699) содержат краткий обзор результатов социологических опросов потребителей за 1996 - 2015 годы и выдержки из последнего государственного доклада "Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году", важные для понимания того, что делается государством и обществом для повышения уровня защищенности потребителей.

Чтобы читатель, нуждающийся в консультации по конкретной ситуации, в которой он оказался, но не желающий читать книгу с начала, мог найти ответ в нужном ему разделе, пришлось в ряде случаев смириться с неизбежными повторами общей правовой информации.

Если у вас, уважаемый читатель, есть свой вопрос, на который книга не дала ответа, присылайте его по адресу: bibliotechka@rg.ru или в СПРФ (info@souz-potrebiteley.ru), и мы постараемся дать вам правильный ответ.

Глава 1. ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1. Права потребителя и обязанности продавца

и изготовителя товара, исполнителя работы

или услуги, государства

Закон наделил потребителя следующими правами:

- на безопасность товаров, работ, услуг для его жизни, здоровья, имущества и окружающей среды;

- на получение необходимой и достоверной информации о предлагаемых ему товарах, работах, услугах и об их изготовителях, продавцах, исполнителях;

- на приобретение товаров, работ и услуг надлежащего качества;

- на соблюдение установленных сроков передачи предварительно оплаченных товаров, выполнения работ и оказания услуг;

- на обеспечение возможности использования товара в течение всего установленного изготовителем срока его службы;

- на обмен, а при невозможности обмена - на возврат не подошедшего ему товара надлежащего качества;

- на возврат товара, приобретенного дистанционным способом;

- на отказ от исполнения договора о выполнении работы или оказании услуги без предъявления претензий к исполнителю;

- на возмещение вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу;

- на компенсацию морального вреда;

- на возмещение причиненных ему убытков;

- на просвещение в области защиты прав потребителей;

- на самостоятельную защиту своих прав, в том числе в судах;

- на выбор места подачи судебного иска;

- на освобождение от уплаты государственной пошлины при подаче иска в защиту своих прав;

- на государственную защиту своих прав;

- на объединение на добровольной основе в общественные объединения потребителей.

Право одного лица порождает обязанности других лиц и гарантируется надлежащим исполнением ими этих обязанностей. Чтобы потребитель смог успешно защитить нарушенное право, он должен ясно понимать, на кого и какие обязанности возложены законом в связи с этим его правом. Ниже мы ответим на этот вопрос применительно к каждому из перечисленных прав потребителя.

**Право потребителя на безопасность** обязывает продавца передать потребителю товар, а исполнителя - выполнить работу или оказать услугу, которые соответствуют обязательным требованиям безопасности, установленным законом или в соответствии с ним (ст. 7 Закона), и обеспечивается их ответственностью за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя (ст. 14), и государственным надзором за безопасностью товаров, работ и услуг (ст. 40).

Согласно ст. 2 Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании" **технический регламент** - документ, который принят международным договором РФ, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством РФ, или в соответствии с международным договором РФ, ратифицированным в порядке, установленном законодательством РФ, или указом Президента РФ, или постановлением Правительства РФ, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

В настоящее время основными документами, содержащими обязательные требования к продукции, являются технические регламенты Евразийского экономического союза (далее - ЕАЭС, Союз). Соответствие их требованиям подавляющего большинства видов продукции подтверждается декларацией (заявлением) ее производителя или иного лица, выпускающего ее в рыночный оборот. Однако для продукции, потенциально наиболее опасной, предусмотрен иной способ подтверждения соответствия - сертификация независимым органом по сертификации, аккредитованным государством на право вести такую деятельность. При этом сертификаты, выданные аккредитованными в соответствии со своим национальным законодательством сертификационными центрами разных стран - членов ЕАЭС, имеют на территории Союза одинаковую силу.

Надзор за соответствием продукции требованиям технических регламентов осуществляют на своей территории уполномоченные органы исполнительной власти каждого государства - члена ЕАЭС. В России это Роспотребнадзор. Именно его территориальным органам следует сообщать о продукции, которую у вас есть основания считать небезопасной.

За вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, работы или услуги, Законом установлена имущественная ответственность. Этот вред подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара (по выбору потерпевшего), исполнителем работы или услуги в полном объеме. Право требовать его возмещения признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара или результата работы. Если изготовитель или исполнитель не воспользовался своим правом установить такой срок, подлежит возмещению вред, причиненный в течение 10 лет.

Если на товар (результат работы) должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

**Право потребителя на информацию** обязывает изготовителя, исполнителя, продавца предоставлять потребителю необходимую для правильного выбора достоверную информацию о себе, режиме своей работы и реализуемых им товарах, работах, услугах в соответствии с обязательными требованиями к такой информации и способам ее доведения до потребителей, и обеспечивается их ответственностью за ненадлежащую информацию и государственным надзором за соблюдением этих обязательных требований.

Обязательные требования к информации, общие для всех изготовителей, исполнителей и продавцов и их товаров, работ и услуг, установлены Законом (ст. 8 - 11), по отдельным видам продукции перечень и способы доведения информации до потребителя, не противоречащие общим требованиям Закона, могут устанавливаться Правительством РФ (ст. 10).

Согласно п. 1 ст. 6 Федерального закона "О техническом регулировании" одной из целей технических регламентов, наряду с обеспечением безопасности потребителя и среды его обитания, является предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение. В связи с этим обязательные требования к информации о продукции, включая терминологию, маркировку или этикетки и правила их нанесения, а также методы идентификации продукции включаются в технические регламенты.

В ст. 12 Закона предусматривается имущественная ответственность изготовителя, исполнителя, продавца за ненадлежащую информацию о товаре, работе, услуге или за ее отсутствие. Так, непредоставление потребителю возможности незамедлительно получить при заключении договора необходимую достоверную информацию о товаре, работе или услуге трактуется в Законе как необоснованное уклонение продавца или исполнителя от заключения договора, дающее потребителю право потребовать возмещения убытков, причиненных ему таким уклонением, а если договор уже заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной суммы. Если же недостатки товара, работы или услуги возникли вследствие того, что продавец или исполнитель не предоставили потребителю полной достоверной информации о товаре, работе или услуге, они несут такую же ответственность, как если бы эти недостатки имели место до заключения договора с потребителем.

Для правовой защиты потребителя как более слабой стороны в отношениях с изготовителем и продавцом товаров, исполнителем работ или услуг важно то, что Закон предписывает при рассмотрении требования потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре, работе или услуге, исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний об их свойствах и характеристиках.

**Право потребителя на приобретение товаров, работ и услуг надлежащего качества** обязывает продавца передать товар, а исполнителя - выполнить работу или оказать услугу, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий о качестве - обычно предъявляемым в таких случаях требованиям (ст. 4), и обеспечивается имущественной ответственностью продавца и изготовителя за недостатки товара, исполнителя - за недостатки работы или услуги. Эта ответственность включает исполнение в натуре предусмотренного Законом требования потребителя в связи с выявившимися недостатками, добровольную уплату предусмотренной законом или договором неустойки (пени) и полное возмещение причиненных потребителю убытков (ст. 13).

Обнаружив недостатки в товаре, работе или услуге, если они не были оговорены продавцом или исполнителем, потребитель вправе по своему выбору потребовать расторжения договора и возврата ранее уплаченной по нему суммы, замены на такой же товар (безвозмездного изготовления такой же вещи, повторного выполнения работы), соразмерного уменьшения договорной цены, безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на устранение недостатков потребителем или третьим лицом (ст. 18 и 29). В ст. 19 - 24 и 30, 31 Закона установлены сроки предъявления каждого из этих требований, сроки их удовлетворения, порядок расчетов с потребителем и ответственность за просрочку удовлетворения его требований.

**Право потребителя на соблюдение установленных сроков передачи предварительно оплаченных товаров, выполнения работ и оказания услуг** обязывает его контрагента исполнить свои обязательства в сроки, установленные обязательными для него правилами или договором, и обеспечивается его ответственностью за нарушение этих сроков. Если продавец нарушил сроки передачи предварительно оплаченного товара, потребитель вправе потребовать возврата уплаченной суммы, уплаты неустойки и возмещения причиненных ему убытков (ст. 23.1 Закона). Если исполнитель нарушил договорные сроки выполнения работы или оказания услуги, потребитель вправе по своему выбору отказаться от исполнения договора без возмещения уже произведенных затрат исполнителя, либо поручить выполнение работы, оказание услуги третьим лицам или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных разумных расходов, либо потребовать уменьшения цены (ст. 27, 28 Закона).

**Право потребителя на возможность использования товара в течение всего установленного изготовителем срока его службы** обязывает изготовителя обеспечивать ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасных частей в необходимом объеме и ассортименте в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а если такой срок не установлен - в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю (ст. 6 Закона). К сожалению, имущественная ответственность за ненадлежащее исполнение изготовителем этой обязанности Законом не установлена, что, однако, не лишает потребителя возможности добиваться восстановления этого права и возмещения вреда, причиненного вследствие его нарушения, в судебном порядке.

**Право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества, не подошедшего ему по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации (за исключением товаров, входящих в утвержденный Правительством РФ перечень товаров, не подлежащих обмену по таким основаниям)**, обязывает продавца этого товара в течение установленного Законом срока после дня покупки обменять его на аналогичный товар, подходящий потребителю, а если подходящий товар отсутствует у продавца в день его обращения, принять от потребителя купленный товар и вернуть ему уплаченную за него сумму (ст. 25 Закона).

**Право потребителя отказаться от товара, приобретенного дистанционным способом, если товар не имеет свойств, делающих его пригодным исключительно для приобретшего его потребителя, и не утратил товарный вид и потребительские свойства**, обязывает продавца, к которому потребитель обратился в течение установленного Законом срока, вернуть ему уплаченную сумму за вычетом расходов на доставку товара от потребителя (ст. 26.1 Закона).

**Право потребителя отказаться от исполнения договора о выполнении работы или оказании услуги без предъявления претензий в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов по данному договору** обязывает исполнителя незамедлительно прекратить выполнение работы или оказание услуги, предупредив потребителя, если такое прекращение незавершенной работы или услуги может снизить ее качество, увеличить сроки или сделать ее завершение невозможным (ст. 32, 36 Закона).

**Право потребителя на возмещение вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу вследствие нарушения его прав**, обязывает продавца или изготовителя товара (одного из них по выбору потребителя), исполнителя работы или услуги возместить вред, причиненный в течение срока годности или срока службы товара, результата работы, в полном объеме независимо от того, состоял ли потерпевший в договорных отношениях с ним, и независимо от наличия своей вины - за исключением случаев воздействия непреодолимой силы и установленной вины потребителя (ст. 14 Закона).

**Право потребителя на компенсацию морального вреда**, т.е. своих физических и нравственных страданий, причиненных вследствие нарушения его законных прав, обязывает причинителя вреда при наличии его вины добровольно компенсировать потребителю причиненный моральный вред. Если причинитель вреда не удовлетворил добровольно соответствующее требование потребителя, решить вопрос о праве потребителя на компенсацию морального вреда и о ее размере по его заявлению обязан суд. При этом решение суда не должно зависеть от решения вопроса о возмещении потребителю имущественного вреда (ст. 15 Закона).

**Право потребителя на возмещение убытков, причиненных ему вследствие нарушения его прав**, обязывает виновную в нарушении сторону возместить потребителю убытки в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, не освобождая ее при этом от исполнения возложенных на нее обязательств в натуре (ст. 13 Закона).

**Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей** обязывает государство включать соответствующие требования в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также организовать систему информирования потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав (ст. 3 Закона).

**Право потребителя на самостоятельную защиту своих прав, в том числе в судах, установленное** **ст. 45** **и** **46** **Конституции РФ,** **ст. 14** **ГК РФ и** **ст. 17** **Закона**, обязывает контрагентов потребителя в установленные Законом сроки рассматривать претензии потребителя и давать на них ответ, а суды - рассматривать его исковые заявления в порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом РФ и Законом.

**Права потребителя на выбор места подачи иска и на освобождение от уплаты государственной пошлины** обязывают суды принимать к рассмотрению иски потребителей и их общественных объединений не только в порядке общей подсудности по месту нахождения ответчика, но и по выбору потребителя - по месту его жительства или нахождения либо по месту заключения или исполнения договора и при подаче таких исков не взимать с истца судебную пошлину (ст. 17 Закона).

В случае хозяйственного спора между двумя предпринимателями, например, о возмещении продавцом вреда, причиненного покупателю ненадлежащим качеством приобретенного товара, потерпевший вправе по закону (если иное не указано специально в договоре поставки) подать иск только по месту регистрации фирмы продавца, даже если это Владивосток, а его собственная фирма зарегистрирована в Калининграде. При этом истец-предприниматель обязан заплатить государственную пошлину в зависимости от цены иска. Понятно, что для простого гражданина из Калининграда, купившего японский автомобиль у владивостокского дилера, такие требования сделали бы судебную защиту своих прав мало реальной.

В связи с этим законодатель не только освободил потребителя от уплаты пошлины, но и разрешил подавать иск там, где он живет или находится, либо по месту заключения или исполнения договора, что существенно облегчает для него доступ к правосудию.

**Обратите внимание**: потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины при условии, что цена иска не превышает 1 млн руб. (п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

**Право потребителя на государственную защиту** обязывает органы государственной власти осуществлять государственный надзор за соблюдением продавцами и изготовителями товаров, исполнителями работ и услуг обязательных для них требований, обеспечивать доступ потребителей к правосудию, обеспечивать условия для исполнения органами местного самоуправления и общественными объединениями потребителей установленных законодательством полномочий по защите прав потребителей (ст. 40 - 45 Закона).

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным Правительством РФ федеральным органом исполнительной власти - Роспотребнадзором и включает проверки соответствия деятельности контрагентов потребителя и предлагаемых ими товаров, работ и услуг обязательным требованиям, установленным нормативными правовыми актами РФ или в соответствии с ними, пресечение выявленных нарушений, учет и анализ исполнения обязательных требований контрагентами потребителя и вреда, причиненного потребителям в результате их деятельности, ежегодную оценку эффективности всех перечисленных выше надзорных полномочий и подготовку по результатам их исполнения государственного доклада о защите прав потребителей (ст. 40 Закона).

В наиболее проблемных секторах потребительского рынка, таких как финансовые и жилищно-коммунальные услуги, наряду с Роспотребнадзором государственный надзор осуществляют и другие органы власти: Банк России, создавший в своей структуре Службу по защите прав потребителей финансовых услуг, государственные жилищные инспекции субъектов РФ. Кроме этого, существуют федеральные органы надзора в сферах транспорта, связи и коммуникаций, образования, здравоохранения и др., куда граждане вправе обращаться в случаях нарушения их потребительских прав в соответствующих сферах.

На государственную защиту прав потребителей уполномочены также высшие органы исполнительной власти субъектов РФ. Однако их обязанности определены в Законе весьма общим образом, без какой-либо конкретизации: они осуществляют мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимают определенные меры (ст. 42.1). Так что фактически деятельность этих органов в системе защиты прав потребителей определяется ими самими и никому не подконтрольна.

Полномочия органов местного самоуправления конкретнее: рассмотрение жалоб и консультирование потребителей, обращение в суды в их защиту, извещение органа государственного надзора при выявлении по жалобе потребителя товаров, работ, услуг, не соответствующих обязательным требованиям. Однако исполнение перечисленных полномочий является правом, а не обязанностью этих органов (ст. 44 Закона), что не позволяет говорить о праве потребителя на муниципальную защиту, хотя именно эта власть наиболее близка к нему и именно она несет ответственность за его обеспечение жизненно важными товарами и услугами.

**Право потребителей на объединение** обязывает органы государственной власти и местного самоуправления признавать и защищать установленные Законом права общественных объединений потребителей, включая права на участие в нормотворчестве в интересах потребителей, на проведение независимой экспертизы товаров, работ и услуг, проверку соблюдения прав потребителей и правил их обслуживания, обращение в суды с заявлениями в защиту прав потребителей, распространение правовой, товароведческой и иной полезной для потребителей информации, участие в разработке нормативных правовых актов и внесение в федеральные органы исполнительной власти, в организации и в органы прокуратуры предложений в целях защиты прав потребителей (ст. 45 Закона).

Общественные объединения потребителей, орган государственного надзора, органы местного самоуправления вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

После удовлетворения судом такого иска его решение обязательно для всех судов, рассматривающих иски потребителей о защите их прав, нарушенных этими действиями, в части оценки, имели ли место такие действия и кто их совершил (ст. 46 Закона).

За нарушение прав потребителя нарушитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с российским законодательством (ст. 43 Закона).

Составы **административных правонарушений** и соответствующие им санкции установлены Кодексом РФ об административных правонарушениях. Это, прежде всего, ст. 14.4 "Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований", 14.5 "Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники", 14.7 "Обман потребителей", 14.8 "Нарушение иных прав потребителей".

**Уголовная ответственность** установлена в ст. 238 УК РФ "Производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности".

Далее в этой главе мы более подробно расскажем о правах потребителя и том, как их защитить в самых распространенных ситуациях: когда потребитель желает воспользоваться своим правом "передумать", когда он выявляет недостатки в приобретенном товаре, результате работы либо услуге и когда исполнитель нарушает сроки выполнения заказанной работы или услуги.

1.2. Право "передумать"

Потребителю как слабой стороне в отношениях с его контрагентом Законом предоставлено право в некоторых трудных для него ситуациях "передумать" - обменять не подошедший ему приобретенный товар надлежащего качества на другой, более подходящий, или вернуть этот товар продавцу и получить уплаченные за него деньги, или отказаться от исполнения договора о выполнении работ или оказании услуг до его завершения. Однако это важное право обусловлено существенными ограничениями, о которых потребитель должен знать.

Право на обмен товара надлежащего качества

Вопреки распространенному мнению о праве потребителя во всех случаях возвратить любой качественный, но не понравившийся ему товар и получить за него деньги, п. 1 ст. 25 Закона дает потребителю лишь право обменять (не возвратить!) непродовольственный товар надлежащего качества, не входящий в Перечень товаров, не подлежащих такому обмену, на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. И только в случае, если подходящего товара у продавца не окажется, у потребителя возникает право, вернув товар, в течение трех дней со дня возврата получить за него уплаченные деньги.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении подходящего товара в продажу, о чем продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю. Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки, причем только если этот товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ (правда, отсутствие у потребителя такого документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания).

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утверждается Правительством РФ. На данный момент действует Перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (далее - Перечень непродовольственных товаров, не подлежащих возврату), в который входят следующие товары:

1) товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты;

2) предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

3) парфюмерно-косметические товары;

4) текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, отпускаемые на метраж;

5) швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);

6) изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования);

7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8) мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

9) ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;

10) автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;

11) технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями);

12) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;

13) животные и растения;

14) непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Рассмотрим несколько достаточно типичных ситуаций, которые возникли при обмене или возврате товаров надлежащего качества.

**По совету знакомых приобрел для жены довольно дорогое лекарство. Но врач рекомендовал ей принимать другое, которое стоит немного меньше. Попросил в той же аптеке поменять - упаковка не вскрыта, чек сохранился, - но мне отказали. Законно ли это?**

Да, вам отказали законно: лекарственные препараты включены в Перечень непродовольственных товаров, на подлежащих возврату, и потому обмену не подлежат.

**Заказала на строительном рынке линолеум для ремонта квартиры в количестве 90 кв. м. Оплатила доставку. Через два дня его привезли. Начали принимать, оказалось**, **что не хватает примерно 10 кв. м. Продавец предложил вернуть деньги за непоставленное количество, но мне нужен линолеум - строители сказали, что 80 кв. м может не хватить. Такого линолеума на рынке больше нет, поставить его в ближайшее время продавец не может. Попросила**, **чтобы вернули деньги за все. Но продавец отказывается**, **написал, что 80 кв. м мне поставлено, и поскольку линолеум — это товар, отпускаемый на метраж, обмену и возврату он не подлежит. Правомерен ли отказ продавца?**

В данном случае вас защищает не ст. 25 Закона (которая действительно не применима к подобным товарам), а иная правовая норма, поскольку продавец нарушил условие договора о количестве товара. Согласно п. 1 ст. 466 ГК РФ, "если продавец передал в нарушение договора купли-продажи покупателю меньшее количество товара, чем определено договором, покупатель вправе, если иное не предусмотрено договором, либо потребовать передать недостающее количество товара, либо отказаться от переданного товара и от его оплаты, а если товар оплачен, потребовать возврата уплаченной денежной суммы". Поэтому отказ продавца со ссылкой, что данный товар входит в Перечень непродовольственных товаров, не подлежащих возврату, необоснован.

**Приобрел в магазине набор запасных частей для автомобиля. Не пользовался. Товарный вид сохранен. Но в другом магазине такой же набор продавался по более низкой цене. Написал заявление в первый магазин с требованием вернуть деньги, так как меня не устроила цена купленных там запчастей. Мне отказали. Что делать?**

Вам отказали, основываясь на Законе. Не устроившая потребителя цена не входит в число оснований для обмена товара надлежащего качества на аналогичный (прямое требование вернуть деньги за товар надлежащего качества вообще Законом не предусмотрено, это возможно, только если подходящий вам для обмена товар отсутствует в продаже на день обращения к продавцу). В силу ст. 25 Закона право на обмен возникает, только если приобретенный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Как видим, неподходящей цены здесь нет.

Чтобы впредь не попадать в подобные обидные ситуации, советуем, прежде чем сделать покупку, ознакомиться с ценами в разных магазинах.

**Купили диван. Когда привезли домой, поняли, что он по размеру на несколько сантиметров не вписывается в то место, куда мы его хотели поставить. В магазине подходящих диванов не оказалось, написали заявление об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченных за диван денег. Нам отказали, сославшись, что диван входит в группу "мебель бытовая" из** **Перечня** **невозвратных товаров. Прав ли магазин?**

Магазин не прав. В Перечне непродовольственных товаров, не подлежащих возврату, действительно есть группа товаров "мебель бытовая". Однако в скобках указаны конкретные виды мебели, на которые распространяется действие данного Перечня: мебельные гарнитуры и комплекты. То есть в Перечне непродовольственных товаров, не подлежащих возврату, речь идет о мебели, продаваемой в наборе, а не по отдельности. Таким образом, потребитель, который приобрел единичный предмет мебели, имеет право на его обмен, в отсутствие аналогичного товара - на его возврат продавцу. Такой же вывод содержится в Определении Конституционного Суда РФ от 29.05.2014 N 1155-О.

**Купил бывший в употреблении товар в комиссионном магазине (на ценнике было указано, как положено, - "б/у"). В** **Перечень** **непродовольственных товаров, не подлежащих возврату, он не входит. Возможно ли его обменять или вернуть по** **ст. 25** **Закона о защите прав потребителей?**

В вашем случае не имеет значения, включен или не включен товар в данный Перечень. Здесь важно, что на основании ст. 25 Закона обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Вы не вправе требовать от продавца замены, поскольку бывший в употреблении товар можно заменить или вернуть за него деньги только в случае выявления в нем недостатка.

Отказ от товара при его дистанционной продаже

При дистанционной продаже, когда договор розничной купли-продажи заключен на основании ознакомления покупателя с описанием товара, предложенным продавцом посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора, потребитель приобретает право на так называемый период охлаждения, чтобы иметь возможность оценить последствия совершенного им действия. В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата не предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Рассмотрим примеры спорных ситуаций при дистанционной продаже.

**Заказал обувь в интернет-магазине. Оплатил заказ. Товар получил через неделю по почте. Но не подошел размер, хочу вернуть обувь обратно. В интернет-магазине не отказываются, но говорят, что оплата пересылки - за мой счет. Правы ли они?**

Да, магазин прав. Согласно ст. 26.1 Закона потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

**Заказал в интернет-магазине дорогие часы для подарка коллеге на юбилей. Также заказал памятную гравировку на часах. Однако оказалось, что такие часы у юбиляра уже есть. Могу ли я вернуть деньги за часы?**

Нет, не можете. С памятной гравировкой часы приобрели индивидуально-определенные свойства, а согласно ст. 26.1 Закона потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

**Можно ли вернуть бюстгальтер, заказанный через интернет-сайт?**

На дистанционную торговлю не распространяются ограничения на возврат (обмен) товаров надлежащего качества, включенных в Перечень непродовольственных товаров, не подлежащих возврату. Здесь действует норма п. 4 ст. 26.1 Закона, согласно которой возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Так что при соблюдении этих условий такое право у вас есть.

Отказ от товара при его продаже по образцу

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров. В соответствии со ст. 497 ГК РФ и п. 22 Правил продажи товаров по образцам, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 21.07.1997 N 918, если иное не предусмотрено законом, до передачи товара покупатель вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по исполнению договора. Все, казалось бы, достаточно просто, но главная проблема заключается в объективной оценке этих необходимых расходов. В подобной ситуации продавцы нередко норовят завысить понесенные расходы вплоть до полной цены товара. Сразу оговоримся, что эта цена не может быть признана необходимыми расходами, понесенными в связи с совершением действий по исполнению договора, поскольку данный товар может быть реализован впоследствии. Такими расходами могут являться расходы на подготовку и обеспечение исполнения договора, на дополнительную транспортировку и хранение возвращенного товара и т.п. Рассмотрим конкретный пример.

**Заказал по образцам запасные части для стиральной машины, заключил договор и сделал предоплату. В договоре указан срок доставки - по получению запчастей. И еще: в случае моего отказа надо платить за убытки 10%, неустойку - 10%. Прошло два месяца. Так получилось, что машина сломалась раньше, чем пришли запчасти, и мне пришлось обратиться в сервис, где машину отремонтировали и запчасти заменили. Как вернуть предоплату?**

Статьей 497 ГК РФ и Правилами продажи товаров по образцам предусмотрено, что до передачи товара покупатель вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по исполнению договора. Как видно, в законодательстве не предусмотрена неустойка в случае отказа потребителя от исполнения договора. Поскольку в соответствии со ст. 16 Закона условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с законодательно установленными правилами, признаются недействительными, платить неустойку вы не должны. Продавец вправе возместить из вашей предоплаты лишь свои расходы по исполнению заключенного с вами договора, которые он по вашему требованию обязан обосновать.

**Обратите внимание**: при заключении договоров, будь то купля-продажа, бытовой подряд или возмездные услуги, обязательным условием должны быть конкретные (в том числе предельные) сроки их исполнения.

Отказ потребителя от исполнения договора

о выполнении работ или оказании услуг

Согласно ст. 32 Закона потребитель может отказаться от исполнения договора о выполнении работ или оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Здесь так же, как и в случае отказа от исполнения договора купли-продажи товаров по образцам, главная проблема - объективно оценить понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением им обязательств по данному договору. Разберем несколько типичных ситуаций.

**Внесла предоплату за тур "Москва - Паттайя". По личным обстоятельствам от тура пришлось отказаться. Подала заявление на возврат уплаченной суммы. Туроператор предупредил, что будут штрафные санкции**, **а деньги вернут через три-четыре недели**. **Позвонила туроператору. Мне сказали, что по возврату денег информации нет, так как первоначальный туроператор**, **у которого мой "перекупал" тур, деньги еще не перечислил**, **и пока он их не перечислит, мне деньги не вернут**. **Как заставить туроператора вернуть мои деньги и не допустить бесконечного "Приходите завтра"?**

Ваш случай регулируется ст. 32 Закона, которая провозглашает право потребителя на отказ от исполнения договора об оказании услуг. Однако эта статья, к сожалению, не предусматривает предельных сроков возврата денежных средств и ответственности за их неисполнение. Поэтому надо действовать согласно ст. 314 ГК РФ: "В случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условия, позволяющие определить этот срок, а равно и в случаях, когда срок исполнения обязательства определен моментом востребования, обязательство должно быть исполнено в течение семи дней со дня предъявления кредитором требования о его исполнении, если обязанность исполнения в другой срок не предусмотрена законом, иными правовыми актами, условиями обязательства или не вытекает из обычаев либо существа обязательства".

Назначьте разумный срок исполнения требования вернуть деньги (можно по аналогии с другими статьями Закона считать разумным срок от трех до десяти дней).

Учтите, что Законом никакие "штрафные санкции" за отказ от договора не предусмотрены, а значит, соответствующее условие договора недействительно (ст. 16 Закона). Понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору, должны быть им обоснованы и подтверждены расчетами.

**Полгода назад купил абонемент на 14 месяцев в фитнес-клуб. Мне выдали чек и клубную карту. Сейчас клуб переехал в другой район, и мне стало неудобно до него добираться. Хочу отказаться от абонемента и вернуть деньги. Можно ли вернуть деньги без чека (я его потерял), но с клубной картой?**

В соответствии со ст. 32 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Отсутствие чека не является основанием для отказа в претензии. Подтверждением наличия договора могут служить иные документы (в данном случае клубная карта), свидетельские показания. Надо написать заявление о возврате денег за неиспользованную часть абонемента в двух экземплярах и вручить один экземпляр любому должностному лицу клуба, получив от него отметку о вручении на втором экземпляре. В случае отказа или отсутствия ответа вы можете обратиться в суд.

**Заключили договор подряда со строительной фирмой на постройку дачного дома. Работы предусматривают несколько этапов. Основные этапы завершены и оплачены. По договору фирма должна пристроить веранду и произвести внутреннюю отделку дома. К этим работам фирма еще не приступила. Но у нас изменились обстоятельства, мы решили веранду пока не строить, а отделку произвести самостоятельно. Можем ли мы отказаться от продолжения работ? В договоре предусмотрен штраф в размере 5% от стоимости заказа в случае отказа от договора одной из сторон, а я уже оплатил большую часть работ. Как быть?**

В соответствии с Законом вы вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Поскольку вы рассчитались за выполненные работы, а исполнитель еще не приступил к очередным этапам работ, фактически понесенных расходов на эти этапы у него быть не должно, если только он не докажет, что, например, закупил необходимые материалы и теперь не сможет реализовать их без финансовых потерь. Штрафные санкции за односторонний отказ от исполнения договора Законом не предусмотрены, а значит, и недействительны (ст. 16 Закона). Пишите исполнителю заявление об отказе от исполнения договора на основании ст. 32 Закона.

Возврат товара, отказ от работы, услуги в случае

непредоставления потребителю надлежащей информации

В законодательстве предусматривается еще одна ситуация, когда возможен отказ потребителя от товара, работы, услуги надлежащего качества. В ст. 10 Закона установлено, что изготовитель, исполнитель, продавец обязаны своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, работах, услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Если же потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, работе или услуге, то это квалифицируется как необоснованное уклонение от заключения договора, дающее потребителю право на основании ст. 12 Закона потребовать от продавца или исполнителя возмещения убытков, причиненных ему вследствие этого, а если договор был заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной по нему суммы и возмещения других убытков. В этом случае потребитель обязан возвратить товар, результат работы или услуги, если это возможно по их характеру, продавцу или исполнителю. Поясним действие данной нормы на примерах.

**Приобрел медиаплеер (что подтверждается чеком оплаты товара и приходным кассовым ордером пункта выдачи в Москве). До того, как совершить покупку, я ознакомился с возможностями плеера, изложенными на сайте магазина в Интернете. При этом решающее значение для моего выбора имело то, что на сайте указано: "Плеер поддерживает iptv". Обратившись непосредственно в "пункт выдачи товара" интернет-магазина, я уточнил у продавца, может ли этот плеер обеспечить просмотр цифрового телевидения - плей-листов каналов iptv (при условии предоставления услуги интернет-провайдером). Продавец ответил: "Да, может" - и указал мне на сведения, содержащиеся на сайте. Совершив покупку, придя домой и ознакомившись с инструкцией, я обнаружил, что медиаплеер не поддерживает просмотр цифрового телевидения - плей-листов каналов iptv. Позвонил в магазин, уточнил, можно ли вернуть плеер, так как он не соответствует заявленным характеристикам. Сказали, что можно. Приехал к ним, через 30 минут ко мне вышел начальник отдела рекламации и с важным видом сообщил: "Вам отказано на основании** **Закона** **о защите прав потребителей". Назвать мне сразу конкретные основания отказа он не смог, но пообещал дать письменный ответ. Получил ответ. Пишут, что плеер является технически сложным товаром, проверка качества недостатков в нем не выявила, возврату не подлежит. В претензии отказано. Что мне делать?**

В соответствии с п. 3 ст. 4 Закона, если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, он обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями. Однако в данном случае этого не было сделано. Вам при продаже была предоставлена недостоверная информация, из-за которой вы не смогли сделать правильный выбор. Данный плеер не пригоден для использования в целях, ради которых он был приобретен. В связи с этим вы вправе на основании ст. 12 Закона о защите прав потребителей отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Только вам надо обязательно скопировать страницу сайта с ненадлежащей информацией. Можно сослаться на слова продавца, но захочет ли он сознаться в своей некомпетентности? Если были свидетели вашего разговора с продавцом при покупке, то их в случае необходимости надо будет привлечь. Конечно, инструкцию желательно было просмотреть до совершения покупки - это может быть использовано против вас. Вместе с тем законодатель предоставил потребителю право на получение информации, не указав на обязанность предварительного с ней ознакомления. Покупатель же, совершая покупку, рассчитывает на добросовестность продавца и априори не ставит под сомнение достоверность предоставляемой в магазине информации.

**Купил смартфон. Гарантия - год, фирменный талон. Все было нормально, но он через два месяца стал плохо работать. Обратился в сервисный центр по фирменной гарантии, и тут оказалось, что товар "серый" и не предназначен для продажи в России. Соответственно, в бесплатном ремонте мне отказано. Я, конечно, мог бы обратиться в магазин, где его покупал, с требованием о ремонте, но это другой город - не наездишься, а почтой посылать долго и рискованно. Могу ли я вернуть деньги? "Серость" товара - это недостаток? И если недостаток, то существенный ли?**

"Серым" называют товар, ввезенный в страну в обход таможенных правил. Многие считают, что это в интересах потребителей, поскольку такие товары можно купить дешевле. Ваш пример показывает обратное. Хотя сама по себе "серость" товара не считается его недостатком, в данном случае она привела к нарушению вашего права на выбор требования из числа предусмотренных ст. 18 Закона "Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков". Поскольку продавец не предоставил вам полной и достоверной информации о происхождении товара, вы вправе на основании ст. 12 Закона отказаться от исполнения договора и потребовать в 10-дневный срок вернуть уплаченную за товар сумму. Для этого не обязательно возвращаться в город, где была сделана покупка. Можно отослать продавцу смартфон с претензией и подтверждающим ее документом и сообщить реквизиты счета, на который может быть перечислена причитающаяся вам сумма.

В данном случае два месяца, которые прошли со дня покупки, могут считаться "разумным" сроком, в течение которого у потребителя сохраняется право отказаться от исполнения договора по причине предоставления ненадлежащей информации, поскольку ранее установить факт нарушения было невозможно.

**Недавно купила телефон бабушке, и оказалось, что этот аппарат работает только от батареек. На следующий день пришла в магазин и попросила обменять товар, даже согласилась доплатить за другой, но мне отказали, так как технические приборы меняют только при условии их неисправности. Они правы?**

Действительно, телефоны входят в число технически сложных товаров, на которые не распространяется право потребителя в течение 14 дней после дня покупки обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у того же продавца, если первоначально купленный товар не подошел ему по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Однако это касается не любых технически сложных товаров из Перечня непродовольственных товаров, не подлежащих возврату, а только тех, на которые установлены гарантийные сроки. Так что проверьте, установлена ли на этот телефон гарантия изготовителя или продавца. Если нет, вы вправе требовать у продавца обмена купленного телефона, ссылаясь на то, что он не подошел вам по комплектации (в нем нет устройства для работы от сети).

1.3. Права потребителя при выявлении недостатков товаров,

работ или услуг, нарушении сроков выполнения работ

или оказания услуг

Прежде всего вы должны знать, что считается недостатком товара, работы или услуги.

Согласно преамбуле Закона **недостаток** товара, работы, услуги - это его или ее несоответствие обязательным требованиям к таким товарам, работам, услугам, либо несоответствие условиям договора, а при их отсутствии или неполноте - несоответствие требованиям, обычно предъявляемым к таким товарам, работам, услугам, либо целям, для которых они обычно используются, либо целям, о которых потребитель поставил в известность продавца или исполнителя при заключении договора.

При продаже товара по образцу или по описанию недостатком считается также его несоответствие этому образцу или описанию.

Выявленный недостаток считается **существенным** (и это дает потребителю дополнительные права), если его невозможно устранить вообще либо без несоразмерных затрат денег или времени, или если он выявляется неоднократно либо проявляется вновь после его устранения, или его можно отнести к "другим подобным недостаткам".

Права потребителя товара или результата работы зависят от того, когда был выявлен недостаток:

- в течение гарантийного срока или срока годности;

- после их истечения, но в пределах двух лет владения;

- после двух лет, но в пределах срока службы;

- после истечения срока службы.

Все эти сроки устанавливаются изготовителем или исполнителем:

- срок годности (устанавливается на продукты питания, медикаменты, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и иные подобные товары) - в обязательном порядке;

- срок службы - в обязательном порядке, только если по его истечении продукция может представлять опасность, в остальных случаях - добровольно;

- гарантийный срок - только добровольно.

Законом установлены перечни требований, одно из которых потребитель по своему выбору вправе предъявить продавцу, изготовителю, уполномоченным ими лицам или импортеру при обнаружении недостатков в товаре, исполнителю работы или услуги - при обнаружении в них недостатков либо при нарушении сроков их исполнения. При этом принимаемая в расчет цена данного товара, работы или услуги зависит от того, какое требование выбрал потребитель:

- если замену, то это цена на момент замены;

- если уценку - цена на момент предъявления требования об уценке;

- если расторжение договора - цена на момент добровольного удовлетворения его требования.

Когда же законное требование потребителя не удовлетворено продавцом, изготовителем или исполнителем в добровольном порядке, а исполняется по решению суда, то это цена на момент вынесения судом соответствующего решения.

**Обратите внимание**: при расторжении договора купли-продажи либо на выполнение работы или оказание услуги в кредит в случае выявления недостатков или нарушения сроков потребителю возвращается сумма, уплаченная им в погашение кредита ко дню расторжения договора, а также возмещается плата за предоставление кредита.

Одновременно с предъявлением своего требования в связи с выявленным недостатком или нарушением сроков исполнения договора потребитель вправе потребовать от того же лица также выплаты установленной законом или договором неустойки (пени) и полного возмещения причиненных ему вследствие этого убытков.

**Если вы обнаружили недостатки в товаре, не оговоренные продавцом при его продаже, в течение гарантийного срока или срока годности товара**, вы вправе предъявить продавцу или его представителю (лицу, уполномоченному им на прием и удовлетворение претензий потребителей) следующие требования.

1. Заменить этот товар на новый той же марки, модели или артикула.

2. Заменить его на аналогичный новый товар другой марки, модели или артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены.

На исполнение этих требований продавцу дается 7 дней, но если у него возникнет необходимость в дополнительной проверке качества товара - 20 дней, а если нужный для замены товар на момент обращения потребителя у него отсутствует - месяц. Если для замены товара длительного пользования продавцу требуется более семи дней, он обязан по требованию потребителя в течение трех дней предоставить ему в безвозмездное пользование до момента замены товар с теми же потребительскими свойствами с доставкой его за счет продавца.

3. Уменьшить соразмерно выявленным недостаткам покупную цену, в течение 10 дней возвратив вам соответствующую сумму.

4. Безвозмездно устранить недостатки за минимально необходимый для этого срок, который не должен превышать 45 дней, либо в течение 10 дней возместить расходы на их исправление вами или нанятым вами третьим лицом. В первом случае продавец обязан по вашему требованию в течение трех дней предоставить вам на период ремонта в безвозмездное пользование товар с теми же потребительскими свойствами с доставкой его за счет продавца.

5. Возвратить уплаченную за товар сумму. На это продавцу дается 10 дней, и в течение этого срока вы должны по требованию продавца за его счет вернуть ему товар с недостатками.

[Требования N 1](#P199) и [4](#P203) потребитель вправе предъявить не только продавцу или его представителю, но и изготовителю или его представителю, а также импортеру.

Чтобы избежать ответственности за недостатки товара, обнаруженные в течение гарантийного срока или срока годности, лицо, которому потребитель предъявил установленные Законом требования, должно доказать, что эти недостатки возникли после передачи товара потребителю по его вине или вследствие непреодолимой силы.

Если гарантийный срок не был установлен или недостаток выявился после его истечения, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить тем же лицам любое из вышеперечисленных требований и потребовать возмещения убытков, но только если он докажет, что недостатки обусловлены причинами, возникшими до передачи ему товара - при его производстве, перевозке или хранении (производственные причины).

Закон защищает и потребителя, обнаружившего недостаток по истечении двух лет со дня передачи ему товара, но до окончания установленного срока службы (если изготовитель должен был, но не установил этот срок - в течение 10 лет), если этот недостаток можно считать существенным и если потребитель докажет, что недостатки обусловлены производственными причинами. В этом случае потребитель вправе потребовать только безвозмездного устранения недостатков и только от изготовителя, его представителя или импортера. Если же недостатки неустранимы или не устранены по требованию потребителя в течение 20 дней, он вправе потребовать от них заменить этот товар на такой же новый или вернуть уплаченную за него сумму.

Закон ограничивает безусловное право потребителя технически сложного товара с недостатками, входящего в Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 (далее - Перечень технически сложных товаров), требовать его замены или возврата уплаченной суммы сроком 15 дней со дня его передачи потребителю. После 15 дней такие требования он вправе предъявить, только если недостаток является существенным, или если нарушены установленные законом предельные сроки устранения недостатков, или если вследствие неоднократного устранения различных недостатков потребитель в течение года гарантийного срока более 30 дней не мог использовать товар по назначению.

**Если вы обнаружили недостатки выполненной работы или оказанной услуги**, вы вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

1) безвозмездного устранения этих недостатков в установленный вами разумный срок;

2) соответствующего уменьшения цены. Это требование должно быть удовлетворено в 10-дневный срок;

3) безвозмездного повторного выполнения работы или оказания услуги, в том числе повторного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества, в срок, установленный для такой работы или услуги, а если этот срок не установлен, - в срок, предусмотренный договором, который был ненадлежаще исполнен;

4) возмещения в 10-дневный срок понесенных вами расходов по устранению недостатков выполненной работы или оказанной услуги своими силами или третьими лицами;

5) возврата уплаченной исполнителю по договору суммы и полного возмещения убытков в 10-дневный срок, если вами обнаружены существенные недостатки или иные существенные отклонения от условий договора или если недостатки не устранены исполнителем в установленный договором срок.

Эти требования могут быть предъявлены в ходе выполнения работы или оказания услуги, или при их принятии, или после этого в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок в пределах двух лет со дня их принятия или пяти лет в отношении недостатков в строении ином недвижимом имуществе, если исполнитель не докажет, что недостатки возникли по вине потребителя или вследствие действия непреодолимой силы. Если же гарантийный срок исполнителем не установлен или составляет менее двух (для недвижимого имущества - пяти) лет, потребитель вправе предъявить любое из названных требований, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов работы или услуги либо по причинам, возникшим до этого момента.

[Требование N 1](#P211) потребитель вправе предъявить исполнителю и по истечении двух (для недвижимого имущества - пяти) лет, но в пределах установленного срока службы (если он не установлен - в течение 10 лет), если докажет, что недостатки существенные и возникли до принятия им результатов работы или услуги либо по причинам, возникшим до этого момента. Если обнаруженный недостаток неустраним либо не был устранен в течение 20 дней с момента предъявления требования, потребитель вправе предъявить изготовителю [требования N 2](#P212), [4](#P214) и [5](#P215).

**Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы или оказания услуги (его начала, окончания, промежуточные сроки, предусмотренные договором), или во время выполнения работы или услуги стало очевидно, что она не будет выполнена в установленный договором срок**, вы вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

1) выполнения работы или оказания услуги в назначенный вами новый срок. Если и этот новый срок будет сорван исполнителем, предъявляйте ему одно из трех требований, приведенных ниже;

2) возмещения вам расходов по выполнению работы или оказанию услуги нанятым вами за разумную цену третьим лицом или своими силами;

3) уменьшения цены;

4) расторжения договора и возврата уплаченной по нему исполнителю суммы без возмещения произведенных исполнителем затрат.

Исполнитель освобождается от ответственности за нарушение сроков выполнения работы или оказания услуги, если докажет, что оно произошло по вине потребителя или вследствие непреодолимой силы.

1.4. Право на возмещение причиненного вреда

В гражданском законодательстве используются понятия "материальный вред" (применительно к потребителю это вред, причиненный его жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков товара, результата работы или услуги либо предоставления неполной или недостоверной информации о них) и "моральный вред" (физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его права потребителя).

**Материальный вред** подлежит возмещению в полном объеме продавцом или изготовителем товара (по выбору потерпевшего потребителя), исполнителем работы или услуги независимо от его вины и от наличия у него договорных отношений с потерпевшим. Чтобы избежать имущественной ответственности, лицо, которому потребителем предъявлено требование о компенсации материального вреда, должно доказать, что причиной вреда явились непреодолимая сила либо виновные действия самого потребителя.

Как оценить размер причиненного вам материального вреда? Если вы получили бытовую травму вследствие конструктивного недостатка садовой скамейки или серьезно отравились, съев только что купленную в магазине колбасу, возмещению подлежит утраченный вами заработок или доход, который вы имели бы за время восстановления поврежденного здоровья (рассчитывается как его среднемесячный размер за предшествующий повреждению здоровья год), а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что вы нуждаетесь в этих видах помощи и ухода и не имеете права на их бесплатное получение (ст. 1085 ГК РФ). Это возмещение выплачивается помесячно, но по вашему обоснованному требованию суд вправе, с учетом материального положения причинителя вреда, обязать его выплатить вам единовременно возмещение в размере, не превышающем обязательства перед вами за три года (ст. 1092 ГК РФ).

Предусмотрено и возмещение вреда при повреждении здоровья лица, не достигшего совершеннолетия и не имеющего заработка или дохода (ст. 1087 ГК РФ), возмещение вреда лицам, понесшим ущерб в результате смерти кормильца (ст. 1088, 1089 ГК РФ). Размер возмещения подлежит индексации при повышении стоимости жизни.

Если в результате скачка напряжения в электросети вышли из строя ваши бытовые приборы, или разлом некачественного водопроводного крана привел к заливу соседней квартиры, причинитель вреда обязан возместить все ваши расходы, связанные с устранением последствий причиненного им вреда, если не докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока их годности или срока службы, а если срок годности или срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня их производства. Но если, в нарушение требований Закона, срок годности или срок службы не был установлен, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения. То же правило действует и если лицо, которому был продан товар, для которого была выполнена работа или которому была оказана услуга, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре, работе или услуге.

**Моральный вред**, в отличие от материального, возмещается причинителем вреда только при наличии его вины, причем независимо от возмещения материального вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно ст. 15 Закона размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Это не значит, что вы сами не вправе предъявить тому, кого считаете виновником ваших физических или нравственных страданий, требование о возмещении морального вреда, а он не вправе без решения суда признать и удовлетворить ваше требование полностью или, с вашего согласия, частично.

Случаи внесудебного возмещения морального вреда не часто, но встречались в нашей практике, когда, например, туроператор, помимо исполнения основных требований потребителей, выплачивал им определенную сумму или давал скидку на следующую поездку в порядке компенсации неудобств и переживаний, вызванных их ненадлежащим размещением.

Компенсация морального вреда осуществляется исключительно в денежной форме. Согласно ст. 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий (который оценивается с учетом индивидуальных особенностей потерпевшего), а также степени вины причинителя вреда. К сожалению, понятия "характер страданий" и "степень вины" до сих пор не получили однозначного толкования и признанных методик оценки, поэтому каждому судье в каждом деле, где присутствует такое требование, приходится ориентироваться исключительно на свои ощущения.

Поскольку решение суда о взыскании компенсации морального вреда в сумме меньшей, чем требовал истец (о решениях о взыскании большей суммы нам не приходилось слышать), должно быть мотивированным, стоит проанализировать обстоятельства, учитываемые судьями.

Анализ судебной практики по спорам о защите прав потребителей показывает, что судьи при определении размера компенсации морального вреда принимают во внимание не столько характер страданий и степень вины, сколько общественную опасность нарушения потребительского права (создание угрозы жизни или здоровью людей, их праву на жилище и т.п.), продолжительность такого нарушения (как долго потребители испытывали неудобства), отношение нарушителя к сложившейся ситуации (осознание своей вины и готовность ее искупить) и его материальное положение (не приведет ли взыскание компенсации к его банкротству). В итоге, как правило, размер взыскиваемой компенсации составляет очень скромную сумму в несколько тысяч рублей, явно не способную стать барьером для нарушителей потребительских прав.

По нашему мнению, судьям стоило бы, рассматривая требование потребителя о компенсации морального вреда, прежде всего, поставить себя на его место и с учетом фактических обстоятельств дела, своих индивидуальных особенностей, исходя из критериев разумности и справедливости, как того требует закон, оценить приемлемую для себя сумму компенсации. Затем сравнить индивидуальные особенности потерпевшего (его чувствительность к физическим страданиям, остроту нравственных переживаний) со своими собственными и сделать соответствующую поправку к первой оценке. Далее надо оценить вину причинителя морального вреда с точки зрения степени ее умышленности либо неосторожности и в зависимости от этого сделать еще одну поправку, позволяющую дать окончательную оценку.

Как разъяснил Пленум Верховного Суда РФ в п. 8 Постановления от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" (далее - Постановление Пленума Верховного Суда РФ по потребительским спорам), нормы Закона о защите прав потребителей об имущественной ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, и о компенсации ему морального вреда должны применяться судами также и к отношениям по предоставлению инвалидам, ветеранам, участникам войн и другим гражданам, категории которых перечислены в ст. 6.1 Федерального закона от 17.07.1999 N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи", государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг и по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых не только в рамках добровольного, но и обязательного медицинского страхования.

К сожалению, это важное разъяснение высшего судебного органа пока еще крайне редко применяется на практике, прежде всего вследствие недостаточного знания о нем потребителей, получающих государственную социальную и медицинскую помощь.

Глава 2. "БОЕВОЙ УСТАВ" ПОТРЕБИТЕЛЯ

2.1. Алгоритм защиты

Что делать, если купленный вами товар оказался неисправным, сданная в химчистку вещь была испорчена или ремонт квартиры неоправданно затянулся?

Первое, что надо сделать, - это **написать претензию** продавцу, изготовителю или исполнителю в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением им своих обязательств, заявив в ней одно из требований, предусмотренных Законом.

При этом **необходимо помнить**, что основное требование может быть заявлено лишь одно и лишь к одному лицу: в отношении товара по вашему выбору - к его продавцу или изготовителю (или также к импортеру, если товар импортный), в отношении работы или услуги - к их исполнителю. Вместо любого из этих лиц вы вправе обратиться к их представителю (уполномоченной им на прием таких претензий организации или индивидуальному предпринимателю).

На практике потребители обычно предъявляют претензию в отношении товара его продавцу. Однако зачастую продавец старается отправить потребителя в сервисный центр, где могут только сделать гарантийный ремонт, даже если потребитель предпочел бы вариант замены или возврата товара.

**Помните**: выбор требования - за вами! Поэтому, если вы хотите чего-то иного, нежели гарантийный ремонт, готовьте свою претензию заранее и вручайте ее продавцу: только он обязан удовлетворить любое ваше требование, установленное Законом о защите прав потребителей.

Если надо уточнить, какая организация продала вам товар, оказала услугу или выполнила работу, поднимите кассовый или товарный чек: в его реквизитах должны содержаться ее название, ИНН, основной государственный регистрационный номер, организационно-правовая форма.

Вот образец типовой претензии.

 Директору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (полное наименование продавца

 или исполнителя и его адрес)

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ваши Ф.И.О., адрес, в том числе

 электронный, телефон для связи)

ПРЕТЕНЗИЯ

В тексте претензии укажите:

- когда и что вы купили или заказали;

- когда и какие недостатки выявились в этом товаре, результате работы или услуги, или как были нарушены сроки исполнения договорных обязательств перед вами;

- каковы ваши требования в связи с выявившимися недостатками или нарушением сроков исполнения (их возможные варианты см. в ст. 18, 28 и 29 Закона).

Имейте в виду: тот, кто пришел с грамотно составленной претензией, может рассчитывать на более серьезное отношение продавца или исполнителя, понимающего, что и дальше потребитель будет действовать в строгом соответствии со своими правами, установленными законодательством.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах: один передается адресату, второй остается у вас. Если вы вручаете претензию лично, получите от должностного лица адресата отметку о ее получении. Таким лицом может быть любой работник соответствующей организации (причем не только в том месте, где вы купили или заказали то, из-за чего теперь обращаетесь с претензией, но и в любом месте осуществления ею своей деятельности), готовый удостоверить получение претензии своей подписью с указанием должности и фамилии.

Если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию либо ставить свою подпись на вашей копии, отправьте первый экземпляр заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении.

Также возможно в присутствии двух очевидцев, которыми могут быть ваши родственники или знакомые, оставить претензию любому работнику продавца (изготовителя, исполнителя). В этом случае на втором экземпляре необходимо сделать запись о том, что претензия вручена тогда-то в присутствии очевидцев с их подписями и указанием их адресов и паспортных данных. Следует учитывать, что очевидцы могут быть впоследствии вызваны в суд в качестве свидетелей для подтверждения факта вручения претензии.

Храните второй экземпляр претензии с отметкой о ее получении или почтовое уведомление о вручении, пока не разрешится конфликт: они могут потребоваться вам, если придется обращаться в суд, как доказательство нежелания нарушителя ваших прав добровольно удовлетворить ваши требования.

Продавец или исполнитель могут поменять место своей дислокации. В результате там, где вы приобрели товар или заказали услугу, вы обнаружите закрытую дверь или другую вывеску. Не стоит отчаиваться. Сведения о зарегистрированных юридических лицах и индивидуальных предпринимателях вам обязаны предоставить в регистрирующем органе, которым является соответствующая инспекция ФНС России. Сохранившиеся кассовые и товарные чеки в таком случае окажутся хорошим подспорьем.

Если нарушивший ваши права индивидуальный предприниматель прекратил осуществление предпринимательской деятельности, это не освобождает его от ответственности, так что разыщите его и предъявите претензию. Иная ситуация с юридическими лицами. Если юридическое лицо ликвидировано и у него отсутствует правопреемник, то во многих случаях можно выбрать другого адресата претензии, к которому в соответствии с Законом потребитель вправе предъявить требование - например, изготовителя или импортера, если не удалось предъявить претензию продавцу. Если же оно не ликвидировано, но фактически прекратило свою деятельность, посылайте претензию на его юридический адрес почтой с уведомлением о вручении и следите за его судьбой: в процессе ликвидации, даже путем банкротства, назначенный судом управляющий должен ответить на вашу претензию. Если он ее отклонит, вы вправе обязать его удовлетворить ваши требования по суду, а признанная претензия сулит вам возмещение какой-то части причиненного вреда в процессе ликвидации должника.

Со дня получения адресатом вашей претензии начинается отсчет срока ее рассмотрения, установленного Законом. Этот срок зависит от того, какое именно требование вы предъявили (см. ст. 20, 21, 22, 30, 31). Нарушитель ваших прав, допустивший просрочку, должен будет выплатить вам неустойку в размере:

- 1% цены товара за каждый день превышения установленного срока;

- 3% цены выполнения работ или оказания услуг за каждый день (час, если срок определен в часах) превышения установленного срока.

Закон также предусматривает наложение судом на нарушителя штрафа в пользу потребителя за отказ от добровольного удовлетворения его законных требований в размере половины присужденной потребителю суммы.

Получив претензию, ее адресат должен, прежде всего, убедиться, что в соответствии с Законом он несет ответственность перед вами в связи с данным товаром, работой или услугой. Для этого он проверит документы, свидетельствующие о наличии договорных отношений между вами по поводу этого товара, работы или услуги, которые вы прикладываете к претензии (лучше приложить их копии, но быть готовым предъявить оригиналы).

После этого продавец или исполнитель, получивший претензию, должен непосредственно убедиться в наличии тех недостатков, на которые вы ссылаетесь в своей претензии. Если они не видны непосредственно (например, наружное механическое повреждение), а требуют для своего выявления определенных действий (включения, настройки на определенный режим и т.п.), которые могут быть выполнены при вас, он должен провести такую проверку, а если это невозможно технически - принять у вас вместе с претензией данный товар, результат работы или услуги либо прислать своего представителя для проверки в месте нахождения товара или для перевозки его за свой счет туда, где такая проверка может быть осуществлена, и провести проверку его качества в необходимых для этого условиях. В этом случае он обязан известить вас о времени и месте проведения такой проверки, поскольку Закон дает вам право участвовать в ней. Это нужно, чтобы вы смогли дать необходимые для выявления недостатка пояснения и вместе с адресатом претензии убедиться в его наличии или, наоборот, отсутствии. Последнее иногда случается, например, в связи с вашими неправильными действиями при эксплуатации этого объекта, причиной которых нередко оказывается неполнота или недостоверность предоставленной инструкции по эксплуатации, что тоже является нарушением права потребителя, но уже иного.

После подтверждения указанных вами в претензии недостатков у ее адресата может возникнуть сомнение в их причинах. При всем многообразии причин недостатков их можно разделить на два типа:

1) причины, возникшие до передачи вам данного товара, результата работы или услуги, - производственный брак, порча при хранении или транспортировке (производственные причины);

2) причины, возникшие после этого момента, - неправильная эксплуатация, хранение или транспортировка потребителем либо действие непреодолимой силы (потребительские причины).

Адресат претензии несет ответственность только за недостатки первого типа, поэтому при наличии малейших сомнений он оспорит вашу претензию. Согласно Закону в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан за свой счет и в предусмотренные для удовлетворения соответствующего требования потребителя сроки провести экспертизу, обеспечив потребителю возможность присутствовать при ее проведении лично или через своего представителя (которым может быть, например, эксперт-профессионал). Если результаты экспертизы окажутся в пользу продавца или изготовителя товара, потребитель обязан будет возместить ему расходы по ее проведению, включая расходы на хранение и транспортировку товара. Однако потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Нормы об обязанности исполнителя провести экспертизу причин выявленных недостатков работы или услуги в Законе нет, но согласно п. 5 ст. 720 ГК РФ при возникновении между заказчиком и подрядчиком спора по поводу недостатков выполненной работы или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза. Расходы на экспертизу несет подрядчик, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений подрядчиком условий договора или причинной связи между действиями подрядчика и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну.

Что касается товара, то хотя Закон, предоставляя вам право участвовать в проверке его качества и присутствовать при его экспертизе, тем самым обязывает того, кому вы адресуете претензию о выявленных недостатках, обеспечить реализацию вами этого права, советуем, во избежание недоразумений, прямо высказать в тексте претензии такое свое намерение и попросить проинформировать вас о месте и времени проведения проверки качества (если она не осуществляется в момент передачи вами некачественного товара) и экспертизы с указанием лиц, которые будут их проводить.

**Обратите внимание**: продавец не обязан давать вам письменный ответ.

Согласно Закону продавец должен в установленный срок удовлетворить ваше требование или отказать вам. При этом под отказом понимаются не только письменное или устное извещение вас об отказе, но и отсутствие какого-либо ответа. Это необходимо учитывать при написании претензии. Если ваше требование касается денежных выплат (возврата стоимости товара, возмещения вреда, выплаты неустойки или убытков), рекомендуем указать в тексте претензии полные реквизиты вашего банковского счета, куда адресат, в случае согласия с вашими требованиями, сможет перечислить денежные средства. Если требование касается вещи или предмета, укажите наименование и местонахождение вещи.

Если ваша претензия не удовлетворена, еще раз оцените правомерность своих требований, если есть сомнения - посоветуйтесь с юристом общественного объединения потребителей, государственного или муниципального органа по защите прав потребителей. Убедившись в своей правоте, обращайтесь в суд. Вы можете обратиться в суд самостоятельно (при необходимости юристы общественных объединений окажут вам помощь в составлении искового заявления) или попросить обратиться в суд с иском в защиту ваших прав от своего имени местное или региональное объединение потребителей, орган местного самоуправления или территориальное управление Роспотребнадзора.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. В исковом заявлении в соответствии со ст. 131 ГПК РФ должно быть указано следующее.

**1. Наименование суда, в который подается заявление.** В соответствии со ст. 17 Закона истец, т.е. потребитель, вправе по своему выбору подать заявление в суд по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика (если ответчиком является индивидуальный предприниматель - по месту его жительства) либо по месту заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из претензии к деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. При этом, если цена иска составляет менее 50 тыс. руб., следует обращаться к мировому судье. Дела, по которым цена иска выше 50 тыс., рассматриваются в районных судах.

Однако, как разъяснил Пленум Верховного Суда РФ в своем Постановлении по потребительским спорам, если в числе требований есть требования неимущественного характера или о компенсации морального вреда, то независимо от цены иска исковое заявление надо подавать в районный суд (п. 24).

**2. Наименование истца (потребителя)** - фамилия, имя, отчество, домашний адрес, номер телефона, а также **наименование представителя** и его адрес, если заявление подается представителем.

**3. Наименование ответчика** (продавца, изготовителя, исполнителя, импортера), **его место нахождения** (юридический адрес) и **номер телефона** (если он известен потребителю).

**4. Цена иска и сумма требуемой компенсации морального вреда** (если такое требование предъявляется).

**5. Сведения об уплате госпошлины или об освобождении от нее с указанием основания такого освобождения.**

**6. Предмет иска.**

**7. Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон.**

Например, претензии, связанные с ненадлежащим качеством услуг связи или перевозкой грузобагажа на железнодорожном транспорте, обязательно должны быть рассмотрены в досудебном порядке.

**8. Перечень прилагаемых к заявлению документов.**

Приведем образец типового искового заявления.

 Мировому судье судебного участка N \_\_\_

 город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **Или:**

 В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ районный (городской) суд

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ области, края, республики

 Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О., адрес, номер телефона)

 Ответчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование, адрес)

 Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

 Моральный вред: \_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

 Госпошлина: освобождение от уплаты

 (п. 3 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992

 N 2300-1 "О защите прав потребителей")

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора, взыскании денежных средств,

выплате неустойки, компенсации морального вреда

и взыскании штрафа за несоблюдение добровольного порядка

удовлетворения требований потребителя

Далее в тексте искового заявления вы должны указать:

- когда и в связи с чем вы вступили с ответчиком в договорные отношения, на которых основаны ваши права по отношению к ответчику;

- в чем заключается нарушение либо угроза нарушения ваших прав или законных интересов и ваши требования в связи с этим;

- обстоятельства, на которых вы основываете свое требование, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- размер цены иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

- сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику (если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон);

- перечень приложений.

В заявлении могут быть также указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства потребителя.

Исковое заявление подписывается потребителем (или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявления его в суд).

Согласно ст. 132 ГПК РФ к исковому заявлению прилагаются его копии (со всеми приложениями) в соответствии с количеством ответчиков и привлекаемых истцом третьих лиц. Подписанное исковое заявление с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении.

После этого начинается самая неприятная часть пути потребителя к восстановлению своих нарушенных прав и возмещению причиненного ему вреда - ожидание процессуальных действий: назначения судьей даты предварительного судебного заседания (в ходе которого судья проясняет позиции сторон и убеждается в том, что спор не может быть прекращен мировым соглашением) и следующих судебных заседаний, которые могут неоднократно переноситься в связи с неявкой ответчика (его представителя) или удовлетворением его требования о запросе дополнительных документов, проведении экспертиз, вызове свидетелей и т.п.

Приведем вопрос, каких в СПРФ поступает немало, и наш ответ на него.

**Подала в суд на страховую компанию, но вот уже полгода рассмотрение моего дела откладывается по причине занятости судьи. Есть ли какие-то нормативы в судебной системе по срокам рассмотрения, или так можно ждать до скончания веков?**

Согласно ст. 154 ГПК РФ гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству. Эта норма закона систематически не исполняется, в том числе по причине крайней перегруженности судей. Поэтому реального контроля за сроками совершения судьями процессуальных действий со стороны председателей судов и квалификационных коллегий судей нет. Выход мы видим в кардинальном сокращении числа рассматриваемых судами исков за счет значительно более активной и эффективной работы по досудебному (по существу - внесудебному) урегулированию споров, в том числе с помощью профессиональных посредников - медиаторов.

По данным Верховного Суда РФ, судами удовлетворяется примерно 85% потребительских исков. Иски региональных объединений потребителей, входящих в СПРФ, выигрываются более чем в 90% случаев. Однако между победой в суде и восстановлением нарушенных прав с возмещением причиненного вреда лежит "минное поле" исполнения судебных решений, пройти которое удается далеко не каждому. Так, решения судов в пользу потребителя по искам организаций - членов СПРФ исполняются в среднем лишь в каждом втором случае, а в некоторых регионах даже в каждом пятом.

Особенно сложно добиться исполнения, если в судебном решении не установлены сроки совершения действий, осуществить которые суд обязал ответчика.

Пленум Верховного Суда РФ в своем Постановлении по потребительским спорам обязал суды в своих решениях указывать сроки исполнения действий, предписанных ответчику.

Советуем в заключительной стадии рассмотрения дела, прогнозируя удовлетворение вашего иска, вносить в судебном заседании ходатайство об указании в решении суда сроков его выполнения. Возможно, это стимулирует судебных приставов более энергично добиваться исполнения судебных решений по искам потребителей, которые из-за относительно небольших, как правило, сумм и отдельной отчетности не являются сейчас приоритетными для этой службы.

Учитывая существующие риски неисполнения судебных решений, мы всячески помогаем потребителю использовать все возможности, чтобы убедить нарушителя его прав в законности предъявленных требований и выгодности для него их добровольного удовлетворения. Одновременно мы пропагандируем такой алгоритм реагирования предпринимателя на претензии потребителя, который позволяет соблюсти законность и избавит его от потерь на выплату потребителю неустойки, возмещение убытков и компенсацию морального вреда, а также выплату обязательного штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, которые в совокупности могут в результате судебной тяжбы многократно превысить первоначальный объем требований.

Следует отметить, что в последние годы мы получаем все больше обращений с жалобами на юристов, взявшихся защитить потребителя и не добившихся возмещения причиненного ему вреда. Тут надо с сожалением признать, что "завести" потребителя в суд для недобросовестного юриста намного выгоднее, чем пытаться защитить его в претензионном порядке. В результате к уже случившемуся ущербу добавляется новый, подрывающий веру в правосудие.

В помощь потребителям, решившим напрямую отстаивать свои права перед тем, кого они считают их нарушителем, ниже мы приводим ряд образцов претензий и исковых заявлений. Мы также разместили образцы заявлений для потребителя в случаях, когда он хочет реализовать свое право "передумать", не имея претензий к продавцу или исполнителю работы либо услуги. Полагаем, читателю будет достаточно этих примеров, чтобы при необходимости самостоятельно перейти от претензии или заявления к судебному иску.

2.2. Образцы претензий, заявлений, судебных исков

Если в период **гарантийного срока** выявился недостаток в газовой плите, для составления претензии можно воспользоваться следующим образцом.

ПРЕТЕНЗИЯ

2 января 2017 г. я приобрел в вашем магазине газовую плиту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать марку) стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. На плиту был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

После 25 дней работы в плите выявилась неисправность: духовка не поддерживает нужный температурный режим, блюда подгорают, вследствие чего я не могу использовать данный товар по его назначению.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" прошу устранить возникшую неисправность, обеспечив при необходимости доставку некачественного товара за ваш счет, и в соответствии со ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей" предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта газовую плиту, обладающую такими же основными потребительскими свойствами, также обеспечив доставку за свой счет.

Или другое требование: В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу заменить газовую плиту ненадлежащего качества на плиту этой же модели и (или) артикула или на газовую плиту другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. В случае если для замены товара вам потребуется более семи дней, то в соответствии со ст. 21 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на период замены газовую плиту, обладающую такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

Или: В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за товар денежную сумму. Деньги перечислите на мой банковский счет N \_\_\_\_\_\_ в банке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите наименование банка). БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, кор./счет N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (или: выдайте наличными).

Или (если товар приобретался за счет потребительского кредита банка): В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть полную стоимость товара ненадлежащего качества. Деньги перечислите на мой банковский счет N \_\_\_\_\_\_\_\_ в банке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите наименование банка). БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, кор./счет N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (или выдайте наличными).

В случае если будет принято решение о проведении проверки качества или экспертизы причин возникновения недостатка товара, прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки и экспертизы.

Требую также возместить мне убытки, вызванные порчей продуктов при приготовлении блюд в духовке моей плиты ненадлежащего качества.

Приложения:

1. Копия чека.

2. Копия гарантийного талона.

3. Копия технического паспорта.

4. Расчет убытков.

5. Документы, подтверждающие заключение договора потребительского кредита.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

А вот образец искового заявления на случай, если в установленный Законом срок ваша претензия не будет удовлетворена.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

об обязании ответчика безвозмездно незамедлительно

устранить недостатки товара (или иное требование,

предусмотренное ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1

"О защите прав потребителей"), возместить убытки, выплатить

неустойку и штраф за несоблюдение добровольного порядка

удовлетворения требований потребителя

2 января 2017 г. я приобрел в магазине ответчика газовую плиту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать марку) стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. На плиту был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

После 25 дней работы в плите выявилась неисправность: духовка не поддерживает нужный температурный режим, блюда подгорают, вследствие чего я не могу использовать данный товар по его назначению. В связи с этим 28 января 2017 г. я вручил ответчику претензию с требованиями \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (изложить свои требования).

Однако в установленный Законом РФ "О защите прав потребителей" срок \_\_\_\_\_\_ дней ответчик не удовлетворил мои требования, не дал мне какого-либо ответа и всячески уклоняется от общения со мной.

На основании ст. 13, 17, 18 и 20 (или 21 или 22), 23, 24 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу:

1. Обязать ответчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (изложить свое требование).

2. Взыскать с ответчика в мою пользу убытки, вызванные недостатками товара.

3. Взыскать с ответчика в мою пользу неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки исполнения моего требования за период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по день принятия судом решения о взыскании неустойки.

4. Взыскать с ответчика штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения моего требования.

Все взысканные в мою пользу денежные средства прошу перечислить на мой счет N \_\_\_\_\_\_в банке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите реквизиты банка).

Приложения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Если, например, купленные в апреле летние туфли с месячной гарантией порвались в июне, можно написать претензию примерно такого содержания.

ПРЕТЕНЗИЯ

15 апреля 2016 г. в вашем магазине мною были приобретены туфли летние артикул \_\_\_\_\_\_\_\_\_ по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. На туфли установлен гарантийный срок 30 дней. Носить я их начала в начале июня. Через две недели носки отошла платформа и треснула пополам. При обращении в магазин 18 июня 2016 г. с требованием вернуть деньги за товар ненадлежащего качества мне было устно отказано в возврате денег в связи с истечением срока гарантии.

Согласно п. 2 ст. 19 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" для сезонных товаров (обуви, одежды и проч.) гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, определяемого по территориям соответствующими субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей. Я живу в Санкт-Петербурге, где в соответствии с Законом Санкт-Петербурга от 06.06.1997 N 97-28 "Об установлении сроков наступления сезонов на территории Санкт-Петербурга" летний сезон начинается со 2 июня. Таким образом, на сегодняшнее число гарантийный срок на данные туфли еще не закончился.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" я отказываюсь от договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за туфли сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. Деньги прошу выдать в течение 10 дней (ст. 22 Закона РФ "О защите прав потребителей") наличными или перевести мне на мой банковский счет N \_\_\_\_\_\_\_\_ в банке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите реквизиты банка).

В случае проведения экспертизы прошу сообщить мне о времени и месте ее проведения для реализации моего законного права на ней присутствовать.

Приложения:

Копия товарного и (или) кассового чека.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подобную претензию можно написать в следующей ситуации: туроператор "недодал" туристам одну "звезду" отеля.

ПРЕТЕНЗИЯ

В октябре 2016 г. мы с мужем приобрели в вашей турфирме тур на остров Пхукет в Таиланде с 1 по 15 ноября. Стоимость путевки на двоих составила \_\_\_\_\_\_ руб. Нас поселили в номере, где были муравьи, а швы кафеля ванной и душевой оказались заражены грибком. Все эти факты подтверждаются фотографиями. Сантехника была в жутком состоянии, краны покрыты ржавчиной и плесенью. Все бассейны отеля были замусорены. Как оказалось, вместо 4-звездочного отеля нас разместили в 3-звездочный. Мы обратились к представителю туроператора, однако компания ничего не сделала, чтобы изменить условия проживания своих клиентов. В итоге на третий день мы за свой счет переехали в другой отель, оплатив за проживание из своих средств \_\_\_\_\_\_\_\_ долл. США.

Согласно ст. 10 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" к существенным изменениям обстоятельств относится ухудшение условий путешествия, указанных в договоре, что в данном случае выразилось в изменении категории отеля. На основании ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать соответствующего уменьшения ее цены. В соответствии с Нормами выплаты компенсаций туристам, рекомендуемыми Европейским туристским правом (Франкфуртская таблица по снижению цен за туристические поездки), требую уменьшения цены тура на 25% (этот процент с учетом времени пребывания в отеле первоначального размещения складывается из следующего: отклонения от согласованного вида размещения в забронированной гостинице - 5%, насекомые - 10%, грязный бассейн - 10%).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня предъявления соответствующего требования (ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей").

На основании ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", ст. 29 и 31 Закона РФ "О защите прав потребителей" требую:

1. Уменьшить цену оказанной услуги с недостатками на 25%, или на \_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

2. Возместить убытки, понесенные из-за недостатков оказанной услуги, в размере оплаты номера в отеле за 10 дней, куда мы с мужем вынуждены были переселиться, \_\_\_\_\_\_\_ долл. США или \_\_\_\_\_\_\_\_ руб. по курсу Банка России.

3. Возместить моральный вред, причиненный некачественной услугой, в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Деньги прошу вернуть в 10-дневный срок наличными или перевести их на мой счет N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в банке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите реквизиты банка).

Приложения:

1. Копии туристского ваучера и путевки.

2. Копия счета об оплате отеля за 10 дней.

3. Справка о категории отеля первоначального размещения.

4. Четыре фотографии.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Если договорной срок изготовления и поставки мебели сорван исполнителем, пишем претензию примерно следующего содержания.

ПРЕТЕНЗИЯ

2 ноября 2016 г. я заказал в вашей фирме кухонную мебель, срок изготовления, доставки и сборки которой согласно договору составлял 60 дней. По состоянию на 9 февраля 2017 г. работы не выполнены и мебель не доставлена. На мои требования по телефону ускорить выполнение работ я получал лишь обещания, что все будет завершено в ближайшее время.

Согласно п. 1 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе назначить исполнителю новый срок.

Кроме этого, в п. 5 ст. 28 указанного Закона установлено, что в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги) или предъявления потребителем требований, предусмотренных п. 1 ст. 28. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена - исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

На основании вышеизложенного требую:

1. Завершить все работы по договору и передать результаты работы мне в собственность в срок до 15 марта 2017 г.

2. Выплатить неустойку за нарушение срока исполнения работ по договору с 1 января 2017 г. по 15 марта 2017 г. в размере 299 тыс. руб. из расчета:

299 000 (цена договора) x 0,03 x 74 дня просрочки, но не более цены договора.

Предупреждаю, что в случае просрочки нового срока исполнения договора я обращусь с иском в суд, который, помимо обязания вашей организации исполнить договор в натуре и взыскания с нее неустойки, пошлины и моих судебных расходов по подготовке и ведению дела, взыщет с нее штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя. В связи с этим предлагаю вам обсудить возможность заключения между нами мирового соглашения в досудебном порядке.

Приложения:

1. Копии квитанций об оплате работ по договору.

2. Копия договора с приложением N 1 (эскиз кухни).

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Следующий образец претензии пригодится покупателю телевизора, в котором выявился недостаток, приведший к его самовозгоранию, а в результате и пожару в квартире.

ПРЕТЕНЗИЯ

15 января 2017 г. я приобрел в вашем магазине телевизор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, серийный номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., что подтверждается кассовым чеком и гарантийным талоном (если иными документами, укажите, какими). На телевизор установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев. В течение гарантийного срока в телевизоре выявился недостаток, вследствие которого произошло самовозгорание телевизора, повлекшее возникновение пожара в квартире. Данные обстоятельства подтверждаются заключением Регионального отдела Государственного пожарного надзора (далее - РОГПН) (если иным документом, укажите, каким). В результате пожара мне причинен ущерб, который складывается из стоимости утраченного при пожаре имущества и стоимости требующегося восстановительного ремонта квартиры.

Сумма ущерба составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., что подтверждается прилагаемыми документами (указать, какие документы подтверждают сумму ущерба).

На основании ст. 1095 Гражданского кодекса РФ, ст. 14, 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" требую расторгнуть договор купли-продажи телевизора, в 10-дневный срок вернуть мне уплаченную за него сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. и возместить вред, причиненный вследствие недостатков товара, в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Приложения:

1. Копии кассового и (или) товарного чека.

2. Копия заключения РОГПН о причине пожара в квартире.

3. Копия акта оценки ущерба имуществу, причиненного пожаром в квартире.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Если, допустим, "огненный коктейль" в баре стал причиной ожогов, можно написать претензию примерно такого содержания.

ПРЕТЕНЗИЯ

3 февраля 2017 г. я вместе со своими друзьями проводил время в баре вашего клуба \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Мы заказали фирменный "огненный коктейль" со звучным названием "Беломорканал". Бармен перед приемом пояснил, что данный напиток необходимо употреблять, опустив два пальца в рюмку с абсентом и самбукой, которые поджигаются, пальцы затем вынимаются из рюмки и горящее содержимое рюмки быстро выпивается, после чего этими же горящими пальцами стучат по губам. Доверяя компетентности бармена, я так и сделал, однако пламя мгновенно перекинулось на лицо и шею. При этом руководство бара проявило полное бездушие: отказалось вызвать скорую помощь, не извинилось, но заставило полностью оплатить счет. Вызванная моими друзьями бригада скорой помощи доставила меня в НИИ им. Н.В. Склифосовского, где мне был поставлен диагноз: ожоги пламенем 1 - 2 степени 1,5% поверхности тела (лицо и шея).

Все это может быть при необходимости подтверждено свидетельскими показаниями, фотографиями и записью на мобильном телефоне.

Таким образом, были нарушены мои права потребителя: не обеспечена безопасность оказываемой услуги для жизни, здоровья и имущества потребителя (ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон)), в результате чего причинен вред моему здоровью, не предоставлена своевременно необходимая и достоверная информация о правильном и безопасном способе употребления вышеупомянутого напитка (ст. 10 Закона), оказана услуга ненадлежащего качества (ст. 29 Закона).

На основании вышеуказанных статей, а также ст. 14 "Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)" и ст. 15 "Компенсация морального вреда" Закона требую:

1. Возместить стоимость услуги ненадлежащего качества в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

2. Возместить расходы на лечение в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

3. Компенсировать моральный вред в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Денежные средства должны быть возвращены мне в течение 10 дней наличными или же перечислены на расчетный счет N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в банке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите банковские реквизиты).

В случае невыполнения в указанный срок моих требований буду обращаться в суд с дополнительными требованиями о выплате неустойки и наложении на ваш бар штрафа согласно п. 6 ст. 13 Закона за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Также вам придется оплатить мои судебные издержки, включая услуги адвоката.

Приложения:

1. Копия счета за обслуживание в баре.

2. Копия медицинского заключения о полученной травме.

3. Копия медицинского назначения лечения.

4. Копии чеков на лекарства и процедуры.

5. Четыре фотографии.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Если вскоре после ремонта автомобиль пришлось буксировать в гараж, можно написать примерно такую претензию.

ПРЕТЕНЗИЯ

В период с 12 по 27 января 2017 г. вашей организацией выполнялись работы по ремонту моего автомобиля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, идентификационный номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, номерной знак \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Работы выполнялись на основании заказ-наряда N \_\_\_\_\_\_\_\_. За выполненные работы уплачено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

На работы был установлен гарантийный срок продолжительностью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать гарантийный срок, если он установлен).

При эксплуатации автомобиля после ремонта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать, когда) обнаружились следующие недостатки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, вследствие чего автомобиль пришлось буксировать от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите место) до гаража. В связи с этим мне причинен ущерб в размере стоимости ремонтных работ ненадлежащего качества \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., оплаты услуги по буксировке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. и платы услуг такси, которыми я вынужден пользоваться из-за невозможности использования собственного автомобиля вследствие ненадлежащего качества его ремонта вашей организацией.

На основании ст. 29 и 30 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" требую в 10-дневный срок безвозмездно устранить выявленные недостатки и возместить все понесенные мной убытки.

Приложения:

1. Копия квитанции об оплате ремонта.

2. Копия квитанции об оплате услуги буксировки.

3. Копии квитанций об оплате услуг такси.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В ситуации, когда продавец в нарушение договора не передает оплаченный кухонный гарнитур, может пригодиться следующий образец претензии.

ПРЕТЕНЗИЯ

2 января 2017 г. я заключила с вами договор купли-продажи N \_\_\_\_\_\_\_\_\_ кухонного гарнитура стоимостью 83 600 руб. В срок, указанный в договоре, кухонный гарнитур мне передан не был. Со своей стороны обязательства по договору я исполнила, оплатив товар в полном объеме в сроки и в размере, которые установлены договором.

В соответствии с п. 2 ст. 23.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон) в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать в том числе возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. Это требование подлежит удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня его предъявления (п. 4 ст. 23.1 Закона).

В соответствии с п. 3 ст. 23.1 Закона в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пеня) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Обращаю ваше внимание, что согласно ст. 16 Закона п. \_\_\_ договора о размере неустойки в 0,1% является недействительным, поскольку ущемляет права потребителя по сравнению с правилом, установленным в п. 3 ст. 23.1 Закона.

В соответствии с п. \_\_\_ договора кухонный гарнитур должен был быть передан мне не позднее 30 января 2017 г., однако по состоянию на сегодняшнее число (25 февраля 2017 г.) товар не доставлен.

В связи с вышеизложенным я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую в 10-дневный срок со дня предъявления настоящей претензии вернуть сумму предварительной оплаты товара, не переданного продавцом, а также уплатить неустойку за нарушение срока исполнения вами обязательств по договору в размере 0,5% от цены заказа за день просрочки, но не более цены заказа, что составляет 83 600 x 0,005 = 418 руб. за каждый день, начиная с 31 января 2017 г. по день фактического исполнения вами своего обязательства.

Также напоминаю вам, что в соответствии с п. 5, 6 ст. 13 Закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению продавцом в добровольном порядке. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложения:

1. Копия договора.

2. Копия квитанции об оплате работ.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Следующим образцом претензии может воспользоваться потребитель, когда подрядчик срывает сроки строительства дома.

ПРЕТЕНЗИЯ

23 июля 2016 г. я заключила договор строительного подряда на строительство дома из клееного профилированного бруса по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Общая цена заказа по договору была определена в сумме 2 479 058 руб. (два миллиона четыреста семьдесят девять тысяч пятьдесят восемь рублей), из которых 1 415 650 руб. составляет стоимость стенового комплекта дома и 1 063 408 руб. - стоимость строительных работ. Согласно графику срок окончания работ - 1 февраля 2017 г. По состоянию на 10 февраля 2017 г. на участок завезен стеновой комплект дома, а строительные работы на участке не окончены.

В соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон) в случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы договором о выполнении работ не определена - общей цены заказа. Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы или ее этапа взыскивается за каждый день просрочки вплоть до окончания выполнения работы или ее этапа либо предъявления потребителем иных требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона, но не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работ не определена договором о выполнении работы. Размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы, а если указанная цена не определена - исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

На основании вышеизложенного требую уплатить мне неустойку в размере 3% цены строительных работ в сумме 31 902 руб. за каждый день, начиная со 2 февраля 2017 г. по день окончания строительных работ.

(Расчет неустойки: 1 063 408 руб. x 3% = 31 902 руб. 24 коп. за каждый день просрочки.)

Напоминаю, что согласно п. 3 ст. 13 Закона уплата неустойки не освобождает исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств перед потребителем в натуре. Также напоминаю вам, что в соответствии с п. 5, 6 ст. 13 Закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению исполнителем в добровольном порядке. При удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение добровольного порядка их удовлетворения штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложения:

1. Копия договора.

2. Копия графика строительства.

3. Копии квитанций по оплате работ.

4. Копия сметного расчета.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Если купленный медицинский прибор оказался противопоказан потребителю, советуем написать претензию следующего содержания.

ПРЕТЕНЗИЯ

Мною 10 февраля 2017 г. в вашем магазине был куплен медицинский магнитотерапевтический прибор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите модель). При покупке я ориентировался на рекламные буклеты, в которых обстоятельно расписывались достоинства и функциональные возможности этих приборов. Дома, распаковав коробку с прибором, я не нашел в ней инструкции по его использованию, пришлось ехать за ней к продавцу. Получив инструкцию, обнаружил, что в числе противопоказаний значится "выраженная гипотония", а я хронический гипотоник. Получается, что прибором пользоваться не могу.

Согласно ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Такая информация, в том числе содержащая правила и условия эффективного и безопасного использования товаров, мне не была своевременно предоставлена. В ст. 12 указанного Закона предусмотрена ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге): "Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) 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 этом требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 дней со дня его предъявления.

На основании вышеуказанных статей Закона РФ "О защите прав потребителей" я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую в 10-дневный срок вернуть уплаченную за товар сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Приложения:

Копии товарного и кассового чека.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Образец документа, приведенный ниже, применим к ситуации, когда только что купленное пальто не подошло потребителю по размеру.

ЗАЯВЛЕНИЕ

15 февраля 2017 г. я приобрел в вашем магазине пальто мужское \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите модель, размер, расцветку), что подтверждается кассовым чеком (если иным документом или свидетельскими показаниями, укажите - чем именно).

После покупки я обнаружил, что пальто не подходит мне по размеру (или по фасону, расцветке).

Пальто не было в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, 14-дневный срок с момента покупки не истек.

На основании ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" прошу обменять не подошедшее мне пальто на аналогичное имеющееся в продаже пальто такой же модели и расцветки меньшего (предыдущего) размера, а при отсутствии такого пальто в продаже в день моего обращения и в следующие два дня прошу на третий день возвратить мне уплаченную за пальто денежную сумму.

Приложение:

Копия товарного или кассового чека или иного документа, подтверждающего покупку.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Следующий образец документа может пригодиться потребителю, которого не устраивает нетбук надлежащего качества, приобретенный им методом дистанционной продажи.

ЗАЯВЛЕНИЕ

13 февраля 2017 г. я приобрел в вашем интернет-магазине нетбук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите, какой). Покупка была осуществлена методом дистанционной продажи. Данный нетбук был мною выбран на основании информации на сайте. Мною был сделан заказ по телефону, и в этот же день товар был доставлен курьером по указанному адресу. Нетбук и доставка были оплачены в полном объеме в размере: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. - стоимость нетбука и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. - стоимость доставки, всего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Информация в письменной форме о сроках возврата в момент доставки нетбука мне не была предоставлена. Таким образом, право на возврат товара у меня сохраняется в течение трех месяцев с момента передачи товара. На сегодня со дня передачи нетбука прошло 10 дней, его товарный вид и потребительские свойства сохранены.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

На основании ст. 26.1 Закона РФ "О защите прав потребителей" я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и прошу вернуть мне уплаченную сумму за товар надлежащего качества в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., вычтя из нее расходы продавца на доставку от покупателя возвращенного товара в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., всего \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Уплаченную сумму прошу возвратить в отведенный п. 4 ст. 26.1 указанного Закона срок 10 дней наличными или перечислить на мой счет N \_\_\_\_\_\_\_\_ в банке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите реквизиты счета).

Приложения:

Копии товарного и кассового чеков.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

А вот образец искового заявления о расторжении договора купли-продажи автомобиля, взыскании денежных средств, внесенных по предварительному договору, выплате неустойки, компенсации морального вреда и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения продавцом требований потребителя.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора, взыскании денежных средств,

внесенных по предварительному договору, выплате неустойки,

компенсации морального вреда и штрафа за несоблюдение

в добровольном порядке удовлетворения продавцом

требований потребителя

18 декабря 2016 г. между мной и ответчиком был заключен предварительный договор купли-продажи автомобиля марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, комплектации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стоимостью 533 320 руб. Заказанный автомобиль имелся в наличии у ответчика, однако у него отсутствовал паспорт технического средства (далее - ПТС). По условиям указанного договора я в день его заключения для подтверждения заказа автомобиля внес в кассу ответчика в счет оплаты автомобиля аванс в сумме 10 тыс. руб. Менеджер автосалона пояснил мне, что документы на автомобиль будут представлены в автосалон в течение четырех дней, о чем я буду проинформирован. 22 декабря 2016 г. представитель ответчика сообщил мне, что ПТС находится в банке в качестве залога за автомобиль и что мне необходимо перечислить сумму, равную половине стоимости автомобиля. 24 декабря 2016 г. я внес в кассу ответчика еще 300 тыс. руб. После этого меня уверили, что через несколько дней, в период с 27 по 31 декабря 2016 г., банк отдаст ПТС, о чем мне сообщат. С 27 декабря по 18 января 2017 г. мне по телефону ежедневно обещали, что ПТС будет со дня на день. Так и не дождавшись от ответчика сообщения о наличии у него ПТС, я 20 января 2017 г. подал ему заявление об отказе от исполнения договора и возврате ранее внесенных мной денег в сумме 310 тыс. руб. Однако до настоящего времени (15 февраля 2017 г.) я своих денег так и не получил.

Из условий заключенного 18 декабря 2016 г. между сторонами предварительного договора купли-продажи автомобиля стоимостью 533 320 руб. следует, что указанный договор фактически является договором купли-продажи, в связи с чем правоотношения сторон по договору регулируются гл. 30 Гражданского кодекса РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", а также заключенным предварительным договором купли-продажи автомобиля от 18 декабря 2016 г.

В соответствии с п. 2 ст. 455 ГК РФ договор может быть заключен на куплю-продажу товара, имеющегося в наличии у продавца в момент заключения договора, а также товара, который будет создан или приобретен продавцом в будущем, если иное не установлено законом или не вытекает из характера товара.

По предварительному договору купли-продажи автомобиля марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, комплектации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стоимостью 533 320 руб., заключенному между сторонами 18 декабря 2016 г., стороны обязуются в течение 31 календарного дня с момента подписания указанного договора заключить основной договор купли-продажи автомобиля на условиях, определенных предварительным договором (п. \_\_\_ договора). В соответствии с п. \_\_\_ договора продавец (ответчик) обязан в случае расторжения предварительного договора до заключения основного договора купли-продажи, а также при незаключении основного договора купли-продажи в установленные предварительным договором сроки вернуть покупателю (истцу) по его письменному требованию сумму, уплаченную им в соответствии с п. \_\_\_\_ предварительного договора. В соответствии с п. \_\_\_\_ договора покупатель обязан в качестве подтверждения своих намерений по заключению основного договора купли-продажи уплатить продавцу аванс в размере 10 тыс. руб. в течение одного банковского дня с момента подписания предварительного договора. Также покупатель вправе в течение действия данного договора производить доплаты в счет оплаты стоимости автомобиля. В соответствии с п. \_\_\_\_ предварительного договора он подлежит расторжению в случае незаключения основного договора купли-продажи в срок, установленный в п. \_\_\_ предварительного договора.

Согласно ст. 22 Закона РФ "О защите прав потребителей" требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению продавцом, уполномоченной организацией в течение 10 дней со дня его предъявления. В соответствии с п. 1 ст. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей" за нарушение предусмотренных ст. 20, 21 и 22 указанного Закона сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1% цены товара.

Свои обязательства по предварительной оплате автомобиля я выполнил. Ответчик свои обязательства по заключению основного договора купли-продажи автомобиля в течение 31 календарного дня с момента подписания предварительного договора не исполнил, письменное обращение истца с просьбой расторгнуть договор и вернуть уплаченные деньги в сумме 310 тыс. руб. в установленный законом срок оставил без ответа.

Согласно п. 1 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Ответственность продавца, как следует из положений п. 3 ст. 13 и ст. 15 названного Закона, наступает в форме возмещения вреда, уплаты неустойки (пени) и компенсации морального вреда.

На основании вышеизложенного прошу:

1. Расторгнуть предварительный договор купли-продажи автомобиля от 18 декабря 2016 г., заключенный между мной и ответчиком, и взыскать с ответчика внесенную мной предоплату за автомобиль в размере 310 тыс. руб.

2. Взыскать с ответчика за нарушение срока возврата уплаченной за товар суммы неустойку в соответствии с прилагаемым расчетом.

3. Взыскать с ответчика денежную компенсацию морального вреда в размере 30 тыс. руб. за причиненные мне нравственные страдания, вызванные невозможностью, ввиду отсутствия денежных средств, своевременно приобрести автомобиль, на котором я вместе с семьей планировал отправиться в отпуск.

4. Взыскать с ответчика за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требования потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложения:

1. Копии платежных документов о предварительной оплате автомобиля.

2. Копия предварительного договора купли-продажи от 18 декабря 2016 г.

3. Копия претензии (требования) от 20 января 2017 г. об отказе от исполнения предварительного договора купли-продажи и возврате предварительно уплаченной по договору суммы.

4. Копия искового заявления для ответчика.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Образец искового заявления подобного содержания может пригодиться потребителю в случае, если неисправность автомобиля стала причиной аварии и серьезных травм.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

В декабре 2016 г. я приобрела в салоне ответчика автомобиль \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. 6 января 2017 г. во время поездки внезапно отказало рулевое управление, что привело к аварии с серьезными последствиями для моего здоровья: переломам грудины и лучевой кости правой руки, многочисленным ушибам, гематомам, посттравматической пневмонии и др.

Авария произошла в период действия гарантийного срока на автомобиль. Ее причиной явился существенный недостаток производственного характера, что подтверждается результатами экспертизы, проведенной Центром технической экспертизы ФГУП "НАМИ". Согласно п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" при выявлении существенного недостатка в технически сложном товаре, к которому относится автомобиль, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Потребитель имеет также право на возмещение материального вреда, причиненного его здоровью и имуществу вследствие недостатков в товаре, и на возмещение морального вреда (ст. 14 и 15 названного Закона), а в случае отказа от исполнения его требования или просрочки его исполнения - также на неустойку (ст. 13 указанного Закона).

11 января 2017 г. я направила ответчику претензию заказным письмом с уведомлением о вручении, которое я получила с датой вручения 15 января 2017 г. (копии претензии и уведомления прилагаю). Претензия содержала требования о расторжении договора и возврате мне уплаченной за автомобиль суммы, о возмещении вреда, причиненного моему здоровью, и компенсации морального вреда. В ответе, полученном мной 31 января 2017 г. (копию прилагаю), ответчик выразил готовность провести гарантийный ремонт автомобиля и частично возместить убытки, связанные с вредом, причиненным моему здоровью, т.е. фактически отказался исполнить мои требования.

На основании вышеизложенного прошу:

1. Признать договор купли-продажи автомобиля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. расторгнутым и обязать ответчика вернуть мне уплаченную за него сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

2. Обязать ответчика полностью возместить мне вред, причиненный вследствие недостатков товара моему здоровью (расходы на лекарства, услуги адвоката, потери в заработной плате), в размере \_\_\_\_\_\_\_ руб.

3. Взыскать с ответчика неустойку за нарушение сроков исполнения моего требования в размере 1% за каждый день просрочки с 26 января 2017 г. по день вынесения судом решения по делу.

4. Обязать ответчика компенсировать мне моральный вред, причиненный в результате аварии, вызванной проявившимся в автомобиле недостатком, в размере \_\_\_\_\_\_ руб.

5. Взыскать с ответчика штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требования потребителя в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Денежные средства прошу перечислить на мой банковский счет N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в банке \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите реквизиты банка).

Приложения:

1. Копии сервисной книжки на автомобиль и паспорта транспортного средства.

2. Копии кассового и (или) товарного чека.

3. Документы, подтверждающие факт и обстоятельства аварии.

4. Заключение экспертизы Центра технической экспертизы ФГУП "НАМИ".

5. Расчет причиненного вреда здоровью и копии подтверждающих его документов.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Если поездка в поезде обернулась для потребителя серьезной травмой, при составлении искового заявления может пригодиться следующий образец документа.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

об уменьшении цены оказанной некачественной услуги,

взыскании неустойки и убытков, компенсации морального вреда

и взыскании штрафа за несоблюдение добровольного порядка

удовлетворения требований потребителя

2 декабря 2016 г. я ехала поездом из Мурманска в Москву, что подтверждается железнодорожным билетом. Цена билета - 4 200 руб. В купе сломалась верхняя полка, и на меня сверху упал ехавший на ней пассажир. Я получила травму, пришлось около месяца провести в больнице. Лечение продолжается и сейчас, мне рекомендовано пройти курс в санатории.

Сотрудники поездной бригады во время этого инцидента не только не оказали мне медицинской помощи, но и пытались высадить на ближайшей станции. Составить акт о происшествии они отказались, мотивируя тем, что я пострадала исключительно по вине своего соседа по купе, при этом полка была якобы исправна. Однако у меня есть очевидцы случившегося, которые готовы дать показания, что полка с самого начала поездки была неисправна, а обезболивающий укол мне сделала одна из соседок по вагону, а не сотрудники поездной бригады.

Согласно ст. 113 Федерального закона от 10.01.2003 N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" перевозчик несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, в соответствии с законодательством РФ. Перевозчиком (Октябрьская железная дорога (далее - Ответчик)) была оказана услуга ненадлежащего качества, нарушено мое право на безопасность услуги, нанесен материальный и моральный вред.

2 января 2017 г. я направила претензию заказным письмом с уведомлением о вручении, которое было получено Ответчиком 6 января 2017 г. В претензии содержались требования соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (на 50%), возмещения убытков (расходы на лечение, потери в заработной плате из-за временной нетрудоспособности - всего 6 500 руб.) и морального вреда, причиненных мне в связи с недостатками оказанной услуги (80 000 руб.). Однако до настоящего времени, т.е. спустя 60 дней, ответа от Ответчика не получено.

В соответствии со ст. 7, 14, 15 и 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на безопасность, возмещение вреда, компенсацию морального вреда, соответствующее уменьшение цены оказанной услуги вследствие ее недостатков.

В связи с вышеизложенным прошу:

1. Взыскать с Ответчика в мою пользу 50% от цены некачественной услуги (4 200 x 0,5 = 2 100 руб.).

2. Взыскать с Ответчика в мою пользу убытки, понесенные вследствие некачественной услуги, в размере 10 520 руб., включая расходы на лечение (подтверждено документами), потери в заработной плате из-за временной нетрудоспособности (расчет и справка с места работы прилагаются), услуги адвоката по составлению искового заявления (договор и квитанция об оплате прилагаются).

3. Взыскать с Ответчика в мою пользу моральный вред в размере 80 тыс. руб. за причиненные нравственные и физические страдания.

4. Взыскать с Ответчика в мою пользу неустойку за нарушение сроков удовлетворения требования об уменьшении цены за оказанную некачественную услугу в размере 4 200 руб. (4 200 x 0,03 x 50 = 6 300, но не более 4 200 руб.).

5. Взыскать с Ответчика в мою пользу штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя, за несоблюдение Ответчиком в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя по возврату уплаченной за некачественный товар суммы.

Приложения:

1. Копия железнодорожного билета "Мурманск - Москва".

2. Копия выписки из истории болезни.

3. Справка о пребывании в больнице.

4. Чеки и квитанции, подтверждающие покупку лекарств и проведение медицинских исследований.

5. Расчет потерь заработной платы и справка с места работы.

6. Копия договора и квитанция об оплате услуг адвоката.

7. Копия искового заявления для Ответчика.

8. Оригиналы документов, приложенных истцом к исковому заявлению в копиях, будут представлены в судебное заседание.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Глава 3. ТИПИЧНЫЕ СИТУАЦИИ: НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

3.1. Продукты питания, парфюмерия, косметика,

медикаменты и бытовая химия

Эти группы объединяет то, что на входящие в них товары в обязательном порядке устанавливаются сроки годности. Согласно п. 4 ст. 5 Закона на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Закон устанавливает запрет на продажу товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который срок годности должен быть установлен, но не установлен.

Продукты питания

Самые частые нарушения, с которыми сталкиваются потребители, связаны с продажей продовольственных товаров. В то же время из-за сравнительно небольшого по размеру ущерба количество обращений потребителей в государственные и муниципальные органы, в общественные объединения потребителей, в суды из-за нарушений их прав при продаже продовольственных товаров относительно невелико. Рассмотрим типичные вопросы потребителей, возникающие в этой сфере.

**В нашем магазине часто продают молоко с просроченным сроком годности с табличкой на ценнике "для блинчиков" за половинную цену. Это выгодно, но насколько правильно?**

Это незаконно. Согласно п. 5 ст. 5 Закона продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который срок годности должен быть установлен, но не установлен, запрещается.

**Сегодня купила в магазине творожный сырок. Открыла, а сверху зеленая плесень. Срок годности еще не истек. Чек я, конечно, не брала. Что делать?**

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований в связи с недостатком товара (п. 5 ст. 18 Закона). При обнаружении в продовольственном товаре недостатка вы вправе потребовать возврата уплаченных за него денег или замены его на такой же либо другой аналогичный товар, с перерасчетом. Обратитесь к продавцу, он, скорее всего, удовлетворит ваше требование. Поскольку речь может идти не о единичном случае, а о целой партии непригодного к употреблению продукта, желательно сообщить об этом в территориальное управление Роспотребнадзора.

**В сетевом магазине увидела объявление об акции, согласно которой мороженые опята продаются со скидкой в 30%. Я набрала пакет, их взвесили в гастрономическом отделе, но на кассе их пробили по цене без скидки. Я возмутилась, но кассир мне ответила, что акция закончилась вчера, а объявление забыли убрать. Единственное, что она может, - это вернуть деньги. Я же считаю, что раз ошибка магазина, то он и должен за нее расплачиваться. Я права?**

Да, вы правы. Вывешенное в торговом зале объявление о проводимой акции является офертой. Согласно ст. 435 ГК РФ офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора, каковыми в данном случае являются наименование и цена товара.

Оферта связывает направившее ее лицо с момента ее получения адресатом, т.е. как только вы увидели это объявление, продавец не вправе отказать вам продать указанный продукт по заявленной в нем цене. На этом основании вы могли вызвать администратора и настоять на своем праве приобрести товар на условиях объявленной акции.

**Купила полукопченую колбасу известного мясокомбината. Название - "Особая говяжья". Удивила цена: почти в два раза дешевле обычной. Дома, заподозрив неладное, начала внимательно изучать этикетку, где мелким шрифтом прочитала состав: "Мясо птицы м.о., жир говяжий, сердце говяжье" и т.п. То есть говядины в этой колбасе как бы и нет. Есть ее за такую цену, конечно, можно, но все равно чувствую себя обманутой. Что можно сделать?**

Изготовитель в данном случае нарушил несколько нормативных правовых актов. В соответствии с п. 1 ст. 10 Закона изготовитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Согласно Национальному стандарту ГОСТ Р 51074-2003 "Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования", утвержденному Постановлением Госстандарта России от 29.12.2003 N 401-ст, ингредиенты перечисляются в порядке уменьшения массовой доли в момент изготовления пищевого продукта. Это означает, что мяса птицы в составе вышеупомянутой колбасы больше, чем любого из субпродуктов говядины (назвать говядиной жир и сердце коровы может государственная статистика, но не потребитель), и, следовательно, называя данную колбасу говяжьей, изготовитель вводит покупателя в заблуждение, затрудняя ему правильный выбор продукта.

Первое, что вы вправе сделать - это на основании ст. 12 Закона в связи с ненадлежащей информацией вернуть колбасу и получить уплаченную за нее сумму. Второе - сообщить о данном факте в Роспотребнадзор, который вправе применить к изготовителю штрафные санкции, предусмотренные Кодексом РФ об административных правонарушениях.

**В супермаркете продавали кофе по акции. Банки кофе и несколько нераспакованных коробок стояли в торговом зале. Я решил купить две коробки по 20 банок. Пришла заведующая и сказала, что я не имею права купить акционный продукт в таком количестве, поскольку это не оптовый магазин, и приказала на кассе мне не пробивать. Я спросил, почему нельзя купить 40 банок, в ответ были только крик и оскорбления. В итоге я ушел без покупки. Права ли заведующая?**

Понять заведующую можно: скидки на один или несколько товаров устанавливаются, чтобы привлечь больше покупателей, которые заодно купят и другие товары. Однако права устанавливать предельные нормы отпуска товара в одни руки продавцу не дают ни Гражданский кодекс РФ, ни Федеральный закон от 28.12.2009 N 381-ФЗ "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации".

Согласно Примерным правилам работы предприятия розничной торговли и Основным требованиям к работе мелкорозничной торговой сети, утвержденным письмом Роскомторга от 17.03.1994 N 1-314/32-9, действовавшим до 26 марта 2012 г., это мог сделать орган местного самоуправления. Но, насколько нам известно, за все эти 18 лет подобные решения ни разу не принимались.

Объявляя распродажу какого-то товара массового спроса по более низкой цене, продавец рискует, что весь выставленный в зале товар купит один покупатель, а потому обычно не выставляет много единиц такого товара единовременно. И вообще, предпринимательство по своей природе неразрывно связано с риском, а вот покупатель в магазине не должен подвергаться риску, в том числе риску отказа в приобретении выставленного товара в нужном ему количестве. Не говоря уже о грубости и оскорблениях со стороны должностного лица магазина, которые не должны остаться без последствий. В этой ситуации рекомендуем сделать запись в книге отзывов и предложений и написать жалобу в территориальное управление Роспотребнадзора.

**Купил водку завода "Кристалл", но этикетка кажется подозрительной. Как проверить качество этого продукта?**

ОАО "Московский завод "Кристалл" разработал систему защиты своей продукции от подделок, дающую потребителю возможность проверить приобретаемую бутылку с этикеткой этого завода на предмет подлинности в месте ее продажи. Для этого на выпускаемую алкогольную продукцию "Кристалла" наклеиваются специальные стикеры с идентификационным кодом, скрытым под защитным стираемым слоем. Проверить подлинность водки можно, отправив этот код СМС-сообщением или по e-mail на сайт завода. В ответ завод должен подтвердить или опровергнуть подлинность вашей покупки. Кроме этого, можно обратиться в территориальное управление Роспотребнадзора. Этот орган отвечает за безопасность продовольственных товаров.

**Вправе ли охранники магазинов требовать сдавать личные вещи (пакеты, сумки и т.д.) в камеры временного хранения или нет? А если там особо ценные вещи, которые в магазине не продаются, можно ли их пронести?**

Ни Федеральный закон "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации", ни Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (далее - Правила продажи отдельных видов товаров), не дают ответа на этот вопрос. Тем не менее, исходя из конституционного принципа возможности ограничения прав граждан (каковым, несомненно, является требование оставлять свои вещи в камере хранения) исключительно федеральным законом, отсутствие такой нормы в законодательстве следует трактовать в пользу потребителя: продавец не вправе требовать от него оставления своих вещей при входе в торговый зал. Таким образом, продавец не вправе обязывать потребителя сдавать вещи в камеру хранения. Камеры хранения создаются для удобства покупателей, а не для упрощения контроля за ними.

Парфюмерия и косметика, медикаменты и бытовая химия

**Купила крем в косметическом магазине. Дома обнаружила, что его срок годности истекает через 10 дней. Меня это, разумеется, не устроило. Возвращаюсь в магазин, прошу вернуть деньги - отказ, прошу поменять на аналогичный товар с большим сроком годности - забирают чек и крем и уходят, просят подождать. Приносят этот же крем со сроком годности на три месяца больше, наклейка явно переклеена. Я отказываюсь от крема, беру другой товар. В связи с этим прошу ответить, имеют ли право продавать косметические средства, до конца срока годности которых осталось меньше месяца, хотя срок их использования явно больше, и как мне грамотно поступить в такой ситуации?**

Закон прямо запрещает продажу товаров по истечении срока их годности. Но это не означает, что до истечения срока годности их продажа разрешена во всех случаях. Согласно ст. 472 ГК РФ товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы его можно было использовать по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором. То же прописано в п. 24 Правил продажи отдельных видов товаров. Однако знать, на какое время потребителю хватит приобретаемого количества товара с истекающим сроком годности, может только он сам. Поэтому Закон не запрещает предлагать такие товары для реализации. Ведь, например, вы могли приобрести этот крем для пользования не одним человеком, а всей семьей, что увеличило бы его расход в разы. Так что внимательно смотрите на срок годности и другую важную для вас информацию в маркировке и на упаковке товара, прежде чем оплатить его.

**Обязан ли продавец косметических средств (кремы, лосьоны и т.п.) предоставлять пробники на реализуемую продукцию? Ведь крем для лица может не подойти, а вернуть его нельзя. А стоит он зачастую весьма дорого**.

**Имею ли я право требовать пробник, например, в аптеке на лечебную косметику или в специализированном магазине косметики? Обязан ли продавец предоставить мне пробник, или это решение остается на его усмотрение?**

Такой обязанности у продавца нет. Правилами продажи отдельных видов товаров определено, что покупателю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, представляемых изготовителями товаров, а также с другими свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров (п. 55), что при передаче товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты и что аэрозольная упаковка товара проверяется лицом, осуществляющим продажу, на функционирование упаковки в присутствии покупателя (п. 56). На кремы также распространяется обязанность продавца предоставить покупателю возможность ознакомиться с их свойствами и характеристиками, однако каким образом это сделать, Правила продажи отдельных видов товаров не указывают. Таким образом, это уже вопрос доброй воли продавца. Что же касается "возврату не подлежат", то, согласитесь, продавец не мог бы взять на себя ответственность за качество возвращенного без претензий товара такого рода, ведь ему предстоит снова выставить его на продажу. Так что здесь приходится опираться на личный опыт, рекомендации знакомых, информацию из специальных изданий.

**В магазине хотел купить средство от комаров в аэрозольной упаковке. Так как часто аэрозоли не срабатывают, попросил продавца проверить, работает ли баллон. Он отказал. А если баллончик окажется неисправным?**

Согласно п. 84 Правил продажи отдельных видов товаров при передаче покупателю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится. Если при использовании баллона в нем окажется недостаток, то вы вправе на основании ст. 18 Закона потребовать его замены или возврата денег.

**Купила ребенку дорогое лекарство в виде спрея. Дома выяснилось, что баллончик лекарство не распыляет. Вернуть деньги или обменять его в аптеке без предварительной экспертизы отказались. Моему ребенку лекарство нужно сейчас, а денег на повторную покупку у меня не хватает. Что делать?**

Сочувствуем вам, но и работников аптеки можно понять: если причиной неработоспособности баллончика окажется не производственный дефект, а неправильное использование его потребителем, оплатить убытки аптеки им придется из своего кармана, а лекарство, как вы пишете, дорогое. Напоминаем, что на возврат уплаченных за некачественный товар денег продавцу дается 10 дней со дня предъявления ему вами такого требования (советуем предъявить его в письменном виде). Этот срок включает и время, необходимое продавцу для организации и проведения экспертизы. Поэтому, если состояние ребенка не позволяет ждать, возьмите необходимую сумму в долг или в кредит, а проценты по этому кредиту после положительного для вас заключения экспертизы предъявите аптеке в качестве ваших убытков в связи с некачественной упаковкой лекарственного средства и потребуйте их возмещения.

**Заказал по каталогу в интернет-магазине 20 кг краски для ремонта квартиры. Привезли, получил, оплатил. Но по семейным делам ремонт пришлось отложить на месяц. Когда ремонт начали, оказалось, что цвет краски не соответствует цвету, заказанному по каталогу. Позвонил в магазин, а мне ответили, что 14 дней прошли и менять краску не будут. Что делать?**

Согласно ст. 4 Закона при продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. В преамбуле Закона дается определение недостатка товара: недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным Законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Таким образом, несоответствие товара образцу или описанию приравнивается к недостатку. Это дает право на основании ст. 18 Закона предъявить продавцу требование заменить краску или вернуть деньги. Пишите и вручайте продавцу претензию с выбранным требованием. Срок удовлетворения требования о замене от 7 дней до месяца, о возврате денег - 10 дней.

3.2. Обувь, одежда

Наиболее часто потребители сталкиваются с проблемами при возврате некачественной обуви и одежды, и проблемы эти вызваны отсутствием или краткостью гарантийного срока на эти товары. То есть потребитель попадает в ситуацию, когда бремя доказательства своей невиновности в недостатке ложится на него самого. Ситуация усугубляется еще и тем, что многие изделия одежды и обуви являются сезонными товарами, а в этом случае исчисление гарантийного срока имеет свои особенности.

Рассмотрим наиболее типичные ситуации, возникающие в связи с продажей некачественных товаров этой группы.

**17 октября в московском торгово-развлекательном центре купила зимние сапоги на плоской подошве известного мирового производителя обуви**. **На ценнике было указано, что материал - натуральная кожа. Гарантия - 30 дней**. **Через два месяца у сапога отклеился верх от подошвы**. **В мастерской сказали, что верх у обуви не натуральная кожа, а ткань, покрытая каким-то материалом. Но я платила за натуральную кожу**, **а не за заменитель! Хотелось бы узнать**, **можно ли вернуть в магазин эту обувь? Гарантия на зимнюю обувь начинается со дня покупки или**, **как в некоторых магазинах, по сезону? Зимняя обувь - это декабрь - февраль?**

Согласно п. 2 ст. 19 Закона для сезонных товаров гарантийные сроки, а также сроки их службы исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из местных климатических условий. В соответствии с Постановлением Правительства г. Москвы от 16.07.2013 N 466-ПП "Об установлении сроков наступления сезонов для исчисления гарантийных сроков и сроков службы сезонных товаров на территории города Москвы" в Москве зимний сезон начинается с 1 ноября.

Посмотрите клейма на обувных стельках или упаковке, там пиктограммами обозначается материал, из которого обувь изготовлена:



В рассматриваемом случае гарантийный срок, установленный на обувь, истек 1 декабря, поэтому у вас есть две возможности:

- или предъявить претензию продавцу с отказом от договора и требованием возврата уплаченной за товар суммы на основании п. 1 ст. 12 Закона по причине предоставления недостоверной информации о товаре с приложением доказательств (ценник, сфотографированный на момент покупки или сейчас, если точно такая же обувь у продавца имеется и ценник указывает на материал верха "кожа" - при условии, что это противоречит маркировке на самой обуви или если имеются доказательства, что это не кожа);

- или, поскольку со дня покупки не прошло двух лет, можно воспользоваться своим правом и предъявить продавцу любое требование на основании ст. 18 Закона, но для этого необходимо доказать, что недостаток возник до передачи вам товара или по причинам, возникшим до этого момента. Таким доказательством может стать экспертное заключение, подтверждающее производственную причину выявившегося дефекта.

Вот что по этому поводу говорит п. 5 ст. 19 Закона: "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".

Рекомендуем следующий порядок действий. Напишите и вручите продавцу претензию с требованием принять товар и провести проверку качества. Добавьте, что если продавец не пожелает сделать это сам (а он вправе отказать вам, потому что гарантийный срок истек), вы проведете экспертизу товара самостоятельно и при заключении эксперта в вашу пользу потребуете от продавца не только возвратить деньги за товар ненадлежащего качества, но и в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона возместить ваши расходы на экспертизу товара, поскольку они будут являться убытками. Если же продавец откажет в удовлетворении указанного требования, проводите самостоятельно экспертизу и с ее результатами обращайтесь в суд.

**Купили дочке очень дорогие ботинки в ортопедическом салоне. Прошло полтора месяца со дня покупки**, **и оторвался хлястик. Его теперь даже пришить нельзя**, **поскольку оторвался не по шву - просто кожа разорвалась**. **В магазине сказали, что ортопедическая обувь - товар с индивидуально-определенными свойствами и поэтому возврату не подлежит**. **Подскажите, пожалуйста, что делать?**

Вас ввели в заблуждение. Наличие индивидуально-определенных свойств может иметь значение при обмене (возврате) товара надлежащего качества. В вашем случае в товаре выявлены недостатки. Пишите претензию продавцу с одним из требований, установленных в ст. 18 Закона. Если гарантия не закончилась, то проверку качества (экспертизу) должен провести продавец. Если гарантии не было или она закончилась, то эти действия вы проводите самостоятельно. Но в любом случае начните с продавца. Возможно, получив грамотно составленную претензию, он удовлетворит ваше требование добровольно, чтобы потом не оплачивать ваши расходы на проведение экспертизы.

**Могу ли я сдать обратно в магазин джинсы, которые сильно окрашиваются, на основании того, что это брак? Испачкал ими новую кофту и обувь. Чек присутствует, все этикетки есть, но срезаны. На что я могу рассчитывать?**

Некачественная прокраска является производственным дефектом, поэтому основания для возврата имеются. Пишите и вручайте продавцу претензию на основании ст. 18 Закона об отказе от исполнения договора купли-продажи с требованием возврата уплаченной суммы в течение 10 дней. Также можете предъявить требование о возмещении убытков, связанных с продажей товара ненадлежащего качества. Но для этого нужно соответствующее обоснование (чеки на кофту и обувь и экспертная оценка причин их окраски).

Продавец должен в течение 10 дней отреагировать на вашу претензию (ст. 22 Закона). За превышение этого срока продавец обязан выплатить вам неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки (ст. 23 Закона).

**В начале ноября родители купили мне мутоновую шубу с отделкой из норки. Так как зима была теплая, шубу надевала пару раз. Была очень довольна. Но вскоре на шубе начала расходиться подкладочная ткань по швам. Попыталась зашить. Бесполезно. Мама сказала, что ткань некачественная. Пошли в магазин. Мне предложили другую шубу. Я, прежде чем надеть ее, посмотрела подкладочную ткань: на новой, еще не ношенной, уже есть зачатки того, что она также будет расходиться. Я сказала, что хочу поменять подкладочную ткань и чтобы они возместили мне эту сумму. Предложили такой вариант: я покупаю и зашиваю все за свой счет, потом они отправляют все чеки и подкладочную ткань на фабрику, и там уже решат, возвращать мне деньги или нет. Позвонила на фабрику, а там сказали, что нужно шубу к ним отправлять. На улице зима, в куртке холодно. Получается, шубу мне вернут в апреле, когда уже в плащах нужно будет ходить. Как мне поступить?**

У вас есть право на любое из требований, установленных в ст. 18 Закона. Можете потребовать возврата денег. Это требование должно быть удовлетворено в 10-дневный срок. Можете потребовать замены на такую же шубу без перерасчета цены или на любую другую шубу, но уже с перерасчетом цены. Можете потребовать устранения недостатка. Можете потребовать соразмерного уменьшения покупной цены. Какое требование предпочесть - выбирать вам.

Пишите и вручайте продавцу претензию с одним из выбранных вами требований. Можете выбрать другой путь: если хотите, чтобы именно фабрика отремонтировала или заменила шубу, пишите претензию изготовителю, а не продавцу.

**Приобрели детскую куртку, одевали только два раза, ребенок еще не ходит, на прогулках сидит в коляске. На третий день после покупки обнаружили, что у куртки разошелся подмышечный шов, начала отрываться одна из кнопок и частично расходится молния, отстегивающая капюшон. Ходили в магазин, думали, решим все полюбовно, но продавцы начали упираться: мол, куртка была в эксплуатации, и они ничего нам не должны. Правы ли продавцы?**

Продавцы не правы. В данном случае речь идет не об обмене товара надлежащего качества, а о товаре с недостатком. Если на куртку установлен гарантийный срок, предъявляйте продавцу письменную претензию на основании ст. 18 Закона. Если гарантийный срок на куртку не был установлен, действует норма п. 1 ст. 19 в сочетании с п. 6 ст. 18 Закона: в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. То есть надо самостоятельно провести экспертизу и с ее результатами обращаться к продавцу или в суд.

**Купила плащ, отнесла его в ателье, где удлинила рукава (на мой рост - 177 см - купить женские вещи очень сложно). Через две недели стала разъезжаться ткань и рваться подкладка. Как быть? Можно ли вернуть такую вещь? Рукава удлинены очень аккуратно!**

В рассматриваемом случае следует руководствоваться порядком действий, установленным в ст. 18 Закона. Если гарантия действует, пишите претензию продавцу. Если гарантия не установлена, доказывайте, что недостаток возник до момента передачи вам товара. В последнем случае необходимо будет самостоятельно провести экспертизу.

Если экспертиза покажет, что недостаток в товаре возник не по причине удлинения рукавов, а носит производственный характер (брак ткани, нарушение технологии кройки, пошива и т.п.), то вы вправе заявить любое требование продавцу. Если же экспертиза определит причиной недостатка некачественное выполнение работ ателье, то тогда претензию надо будет переадресовать.

3.3. Мебель

Специфика здесь состоит в том, что одна и та же мебель может стать вашей в результате вступления в совершенно разные договорные отношения: обычной купли-продажи, дистанционной продажи, продажи по образцу, бытового подряда на ее изготовление. Весьма часто потребители заключают смешанный договор, одной частью которого является один из перечисленных выше, а другой - договоры на услуги по перевозке и (или) по сборке купленной либо заказанной мебели. Поскольку разные виды договоров обусловливают разную ответственность за их исполнение, потребителю стоит разобраться во всех этих нюансах еще до заключения договора, чтобы иметь ясное представление о своих правах и об обязанностях продавца или исполнителя.

Рассмотрим конкретные ситуации.

**Выбрал в магазине комплект кухонного стола со стульями по выставочному образцу. Предварительно уточнил у продавца наличие такой модели на складе, поскольку выставочный образец брать не хочу. Оплатил. На следующий день сам поехал забирать на склад. При проверке оказалось, что со склада мне предлагают модель, отличающуюся от выбранной в магазине. Я забирать ее отказался. На какие нормы сослаться, чтобы мне вернули деньги?**

В соответствии со ст. 4 Закона при продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. Несоответствие товара образцу - это признак недостатка товара, что дает потребителю право предъявить продавцу одно из требований, установленных в ст. 18 Закона. В претензии вы можете потребовать возврата уплаченной за товар суммы на основании ст. 4 и 18 Закона.

**В июле прошлого года мы заказали изготовление и сборку кухонной мебели со встраиваемой техникой. В результате ее использования недалеко от мойки, в месте, где столешница прилегает к стене (сторона распила), на ламинированной поверхности столешницы стала проявляться трещина, в дальнейшем постепенно увеличиваясь и вздуваясь. По истечении времени такие же дефекты стали появляться и в других местах. По нашему мнению, скорее всего, дефект был заложен на стадии изготовления столешницы вследствие неправильного распила и гидроизоляции в местах распила. Мы обратились в фирму с претензией на замену некачественного товара (столешницы). Нам в удовлетворении претензии отказали, объяснив это тем, что мы неправильно использовали кухонную мебель, что согласно договору "мебель должна храниться и эксплуатироваться при относительной влажности воздуха 50 - 60%, мебель не следует подвергать обильному увлажнению. Повреждения, возникшие в результате внешнего, физического, механического воздействия, включающие в себя разбухание, изменение цвета и структуры покрытия в процессе эксплуатации, гарантии не подлежат". Нам предложили приобрести новую столешницу за наш счет, а установку произвести бесплатно.**

**Стоит нам дальше бороться за справедливость или отдать деньги за новую столешницу и сэкономить нервы?**

В борьбе за справедливость всегда есть риск проиграть. Но, на наш взгляд, ради такой цели стоит рискнуть. Если вы готовы, надо обращаться в суд, требовать назначить судебную экспертизу, причем не только качества столешницы, но и правомерности условия договора, на которое ссылается исполнитель в ответе на вашу претензию. Поскольку вы заказали кухонную, а не комнатную мебель, а атмосфере кухни, тем более рядом с мойкой, свойственна повышенная влажность, исполнитель согласно п. 3 ст. 4 Закона должен был передать мебель, пригодную для использования в таких условиях. По вашему требованию суд может на основании п. 1 ст. 16 Закона признать это условие договора недействительным, поскольку оно ущемляет право потребителя на надлежащее качество результата работы. Однако, если суд не согласится с вашими доводами и сочтет причиной недостатка мебели нарушение правил ее эксплуатации и это решение "устоит" после вашей кассации, то вам придется возместить судебные расходы ответчика.

**Я заказал фирме кухню с гнутыми крашеными фасадами. Срок поставки - 1 ноября 2016 г. Сейчас 10 февраля 2017 г., у меня стоят корпуса нижней части кухни без верхних полок и фасадов и часть столешницы. Мне говорят, что у фирмы все готово, но без фасадов, заказанных фирмой у официального дилера белорусского завода, не повезут остальное. Как правильно написать и передать в фирму заявление о расторжении договора, и как могут развиваться события? В договоре указано: 0,1% за каждый день просрочки. Могу ли я требовать большей неустойки?**

Вы заключили договор бытового подряда. Ссылка на необязательность белорусского дилера не может быть принята во внимание, поскольку согласно ст. 401 ГК РФ нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств и другие подобные обстоятельства не относятся к форс-мажорным, оправдывающим исполнителя. В претензии надо написать, что на основании ст. 28 Закона в связи с нарушением срока выполнения работ вы отказываетесь от исполнения договора и требуете вернуть предварительную оплату по договору, а также выплатить неустойку (расчет надо будет приложить). Неустойка рассчитывается по правилам п. 5 ст. 28 Закона - 3% от цены договора за каждый день просрочки, но не более цены договора. Если срок исполнения обязательств исполнителем по договору истек, неустойку вы вправе требовать со дня, следующего за датой, определенной договором, до дня предъявления вами нового требования. Так как просрочка составляет уже более 75 дней, размер неустойки будет равен цене договора. Суд нередко уменьшает неустойку, применяя ст. 333 ГК РФ, но вам об этом думать пока не следует, тем более, что Пленум Верховного Суда РФ в Постановлении по потребительским спорам разъяснил, что применение ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика, с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

**Приобрели детскую мебель. На мебели очень много сколов и трещин, она не соответствует эскизу, сборка некачественная, выдвижные ящики бьются друг о друга, имеются конструктивные просчеты в лестнице, при подъеме по ней наступаешь на выдвижной ящик, а не на ступеньку. С продавцом пытались договориться об устранении всех недостатков, но с удержанием некоторой суммы за ожидание устранения этих недостатков. Он отказался. Написали заявление на возврат предоплаты. Продавец хочет забрать мебель и по истечении 14 дней вернуть деньги. У меня есть сомнения в его добропорядочности. Могу ли я не отдавать мебель до возврата предоплаты?**

Согласно п. 5 ст. 18 Закона продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку его качества. Возврат денег должен быть осуществлен в течение 10, а не 14 дней. Проверка качества (а в случае спора о причинах возникновения недостатков - и экспертиза) должна быть проведена в установленный для возврата денег срок, т.е. в 10 дней. В случае требования потребителя о возврате уплаченной суммы он по требованию продавца и за его счет должен возвратить ему товар с недостатками (п. 1 ст. 18 Закона). В Законе не установлена последовательность выполнения двух этих требований, поэтому лучше выполнить их одновременно: вы привозите мебель продавцу (или его работники выносят ее из вашей квартиры), а продавец отдает вам деньги. Советуем предложить продавцу такой вариант, раз он не вызывает у вас доверия.

**В ноябре 2016 года перечислила юридическому лицу сумму по выставленному мне на предоплату счету за выбранную мебель в интернет-магазине с учетом доставки, не заключая договора. Согласно устному утверждению товар должны были привезти в течение 30 рабочих дней после получения ими денег на счет. После того как все сроки прошли, а товар так и не доставили, я неоднократно звонила в интернет-магазин, но на свои звонки я получаю только обещания и перенос сроков доставки. Сегодня прошел очередной день, оговоренный ими, а товара нет. Могу ли я предъявить им претензию (смущает отсутствие заключенного договора)? В праве ли я предъявить требование о возврате денег, отказавшись от товара? Кому можно пожаловаться?**

Как только вы произвели оплату товара (акцепт) на предложенных продавцом условиях - договор заключен (п. 1 ст. 433 ГК РФ). На основании п. 4 ст. 26.1 Закона потребитель вправе отказаться от товара, приобретенного таким способом, в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

Можно пожаловаться в территориальное управление Роспотребнадзора.

**Купили диван по образцам. В процессе эксплуатации выявили скрытые недостатки. Решили требовать замены товара на аналогичный. В связи с этим у нас возникли следующие вопросы. Каковы сроки удовлетворения требования о замене товара ненадлежащего качества на аналогичный товар надлежащего качества при условии, что товар заказывается по образцам (выбирается модель, цвет, материал)? Изначально в договоре срок изготовления мебели был указан в 60 дней. При требовании о замене на аналогичный товар можно ли указывать в претензии цвет материала, из которого хотелось бы его получить (например, не белый, как был, а коричневый)? Должны ли мы доплачивать разницу до ближайшего аналога, если наш диван уже сняли с производства (изначально эти диваны одной ценовой категории)?**

Согласно ст. 18 Закона в случае обнаружения в товаре недостатков вы можете предъявить требование о его замене на товар этой же модели или на такой же товар другой модели, но уже с перерасчетом покупной цены. Право выбора модели, цвета - за вами.

На основании ст. 21 Закона в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования. Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования. После этого он будет обязан выплатить вам неустойку в размере 1% цены за каждый день просрочки (п. 1 ст. 23 Закона).

При перерасчете цены может возникнуть спор, но вы вправе воспользоваться нормой ст. 24 Закона и привести в претензии доказательства одинаковой стоимости заменяемых товаров на момент покупки. Следовательно, цена заменяемого товара также должна соответствовать цене товара аналогичной модели на момент замены. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

В случае невыполнения в срок требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества он вправе на основании ст. 23 Закона предъявить новое требование из числа установленных в п. 1 ст. 18 Закона (например, отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать вернуть уплаченную за товар сумму).

**Прошу проконсультировать, какую линию поведения выбрать в следующей ситуации. Была заказана мебель (два шкафа-купе) с монтажом, сделана предоплата в размере 30%. С задержкой, но шкафы привезли (в разобранном виде), за что мной было доплачено до полной суммы договора за вычетом стоимости сборки. Уже в первый день сборки выявилась некачественная работа сборщиков - на поверхностях появились царапины и сломы, полки приделаны криво (можно переделать, но остаются следы от прежнего крепления). На следующий день было решено приостановить процесс сборки и предложить директору фирмы совместно найти решение возникшей проблемы. Директор обещал приехать и посмотреть лично, но так и не приехал, на звонки по телефону отзывается, обещает разобраться, но никаких действий не следует. В идеале хотелось бы полностью вернуться к "нулевому варианту" (получить деньги в обмен на покореженные детали). Как компромисс, готовы на замену испорченных поверхностей и дальнейшую сборку своими силами.**

Согласно ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

В соответствии со ст. 30 Закона недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Предъявляйте письменную претензию исполнителю с требованием устранить недостатки, например, в течение 7 - 10 дней. Если исполнитель сумеет исправить мебель до устраивающего вас состояния, то на этом можно будет остановиться. Исполнитель, однако, скорее всего, не успеет устранить недостатки. Тогда на основании ст. 29 Закона вы будете вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

**Купили детский диван, но ребенок отказался спать на нем из-за чрезмерной жесткости матраса. Попытались его вернуть, написав заявление. Магазин письменно отказал, ссылаясь, что бытовая мебель обмену (возврату) не подлежит? Готовим иск в суд. Есть ли надежда на положительный исход дела?**

Вас ввели в заблуждение. Не подлежит обмену (возврату) при надлежащем качестве не вся бытовая мебель, а только гарнитуры и комплекты (п. 8 Перечня непродовольственных товаров, не подлежащих возврату). Однако на основании ст. 25 Закона вы имеете право на обмен дивана, и лишь в том случае, если у продавца в момент вашего обращения не окажется ничего подходящего для вас, можно требовать возврата денег.

Если две недели еще не прошли, перепишите заявление с учетом нашего ответа. В противном случае обращайтесь в суд на основании необоснованного отказа продавца.

3.4. Бытовая техника, компьютеры, телефоны

Главной особенностью этих товаров является то, что в отношении значительной их части, которая называется "технически сложные товары", в случае выявления недостатков некоторые важные права потребителя существенно ограничены по сравнению с теми же правами в отношении любых других товаров. Конкретно, если недостаток выявился после 15 дней с момента передачи ему технически сложного товара, он вправе потребовать заменить товар или вернуть уплаченную за него сумму только при соблюдении одного из трех условий:

1) выявленный недостаток квалифицируется как существенный;

2) нарушены установленные Законом сроки разового устранения недостатков товара (ремонта);

3) потребитель не мог использовать товар в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Чтобы не столкнуться впоследствии с неприятными сюрпризами, при совершении покупки какого-либо товара этой группы потребителю следует выяснить, является он технически сложным или нет. Для этого надо ознакомиться с Перечнем технически сложных товаров. На сегодняшний день он включает в себя следующие товары:

1) легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);

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

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

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

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

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

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

8) лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;

9) комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;

10) телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;

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

12) 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;

13) часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями;

14) инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

Следует отметить, что в прошлом году Перечень технически сложных товаров пополнился новыми нормами: п. 13 (часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями) был введен Постановлением Правительства РФ от 27.05.2016 N 471; п. 14 (инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)) - Постановлением Правительства РФ от 17.09.2016 N 929. Поскольку Перечень технически сложных товаров периодически дополняется, возникает вопрос о возможности применения нововведений к договорным отношениям, которые имели место между потребителем и продавцом до вступления их в силу.

**В августе 2016 года я купил настольный токарный станок для домашних поделок, а в декабре в нем проявился недостаток, который нельзя отнести к существенным. На мое требование к продавцу заменить некачественный станок на другой такой же марки продавец ответил отказом, сославшись на то, что это электрифицированный инструмент, который входит в** **Перечень** **технически сложных товаров, поэтому потребитель имеет право только на ремонт. Прав ли продавец?**

Действительно, на момент покупки токарный станок не входил в Перечень технически сложных товаров, он мог быть возвращен или заменен в случае выявления любого недостатка. И это было одним из условий правоотношений, в которые вы в тот момент вступили с продавцом и изготовителем и которые продолжаются, пока не истек срок службы данного товара. Перечень технически сложных товаров был дополнен электрифицированными инструментами в сентябре 2016 года. Специальной оговорки о применимости этого дополнения к правоотношениям, возникшим до его вступления в силу в отношении товаров, которые ранее не входили в Перечень технически сложных товаров, не было сделано. В связи с этим в данном случае применимы нормы ст. 4 и 422 ГК РФ, смысл которых прост: закон обратной силы не имеет, если иное прямо в нем не сказано.

Далее рассмотрим типичные ситуации, возникающие при нарушении прав потребителей товаров этой группы.

**Ноутбук, уже дважды бывший в ремонте, сейчас в третий раз снова отремонтирован продавцом. Первый раз его чинили 25 дней, во второй раз - 10, сейчас - 15. Причины ремонта были в разных деталях и никак между собой не связаны. На ноутбук установлен гарантийный срок один год, и за этот год я не мог его использовать в совокупности более чем 30 дней. Я хочу обменять его на основании** **п. 1 ст. 18** **Закона, но чувствую, что продавец сделает все, чтобы убедить меня, что я неправильно понимаю закон. Ведь надо еще, чтобы было неоднократное устранение его различных недостатков. Что это значит: ремонт более одного раза по причине различных поломок? И еще одно "но": ноутбук уже имеет потертости и некоторые царапины, забирать они его, естественно, не захотят**.

Неоднократное устранение - это более одного ремонта. У вас как раз было два ремонта с нужным суммарным сроком - более 30 дней. И вы имели все основания при обнаружении недостатка в третий раз не отдавать его в ремонт, а потребовать вернуть деньги или заменить ноутбук на такой же либо другой модели с перерасчетом. Вы же выбрали ремонт. Теперь требование по данной норме ст. 18 Закона можно предъявить лишь при наличии в товаре недостатка. Для предъявления требования продавцу у вас на руках должны быть документы по двум произведенным ремонтам и ноутбук с вновь обнаруженным недостатком. То есть, если после проведенного третьего ремонта проявится тот же или любой другой недостаток, вы сможете предъявить требование о замене ноутбука или возврате уплаченной за него суммы. При этом потеря ноутбуком товарного вида не имеет значения. Это условие важно в случаях, когда речь идет об обмене (возврате) товаров надлежащего качества.

**Телефон с сенсорным дисплеем входит в** **Перечень** **технически сложных товаров, и возврат или замена его возможны только при обнаружении существенного недостатка. А если на телефоне стал фонить динамик во время воспроизведения звука, это будет существенный недостаток или нет? В магазине наверняка скажут, что это не является существенным недостатком. Как мне узнать, является ли дефект динамика, который, скорее всего, подлежит замене, существенным недостатком телефона? Ведь, как я понял, это единственный мой шанс претендовать на возврат или замену телефона**.

По нашему опыту, продавец не согласится с тем, что это существенный недостаток, и отправит вас в сервисный центр, где вам предложат ремонт телефона с заменой динамика. Вы вправе с продавцом не согласиться и обратиться в суд. Оценивая существенность недостатка, суд будет исходить из определения понятия "существенный недостаток", приведенного в преамбуле Закона: "Существенный недостаток... неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки". Суд также учтет разъяснения этого понятия, содержащиеся в п. 13 и 14 Постановления Пленума Верховного Суда РФ по потребительским спорам. К сожалению, эти документы не позволяют вполне однозначно определить, какой недостаток существенный, а какой нет. Такой возможности не дает многообразие подобных товаров и встречающихся в них недостатков. Поэтому, например, разъясняя такой важный признак существенности недостатка, как несоразмерность расходов на его устранение, Пленум Верховного Суда РФ указал в упомянутом выше Постановлении: "В отношении технически сложного товара несоразмерность расходов на устранение недостатков товара определяется судом исходя из особенностей товара, цены товара либо иных его свойств".

Так что советуем составить и вручить продавцу (именно продавцу, самостоятельно обращаться в сервисный центр или иное место ремонта таких устройств вы не обязаны) претензию с требованием безвозмездно устранить недостаток и в течение трех дней со дня получения вашего требования предоставить на время его устранения подменный товар с аналогичными основными потребительскими свойствами, если он вам необходим.

**Приобрел смартфон Samsung GALAXY R model I9103. Дома при детальном рассмотрении обнаружил, что руководство пользователя и гарантийный талон составлены не на русском языке, а, как мне кажется, на польском. Внутри телефона не указана страна-изготовитель, вместо этого: Made by SAMSUNG. Кроме этого, обнаружилось, что аппарат не "видит" карту памяти на 2Gb, но "видит" такую же на 1Gb. Хочу позвонить в SAMSUNG с целью определения "серости" телефона по коду IMEI. Прошу совета, как правильно поступить, чтобы вернуть свои деньги. Аппарат является технически сложным товаром. Возможно ли в этом случае применение** **ст. 12** **Закона, и есть ли смысл настаивать на возврате уплаченной суммы?**

Для применения ст. 12 Закона не имеет значения категория товара, работы или услуги. Важно, чтобы была доказательная база предоставления потребителю ненадлежащей (неполной и (или) недостоверной) информации и соблюден разумный срок предъявления требования. В вашем случае такие доказательства имеются: главное, что вам не предоставлено руководство пользователя на русском языке. Согласно ст. 10 Закона потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах, обеспечивающая возможность их правильного выбора. В состав обязательной информации, которую изготовитель и продавец обязаны своевременно предоставлять потребителю, относятся правила и условия эффективного и безопасного использования товара. Так что пишите и вручайте продавцу претензию с требованием на основании ст. 10 и 12 Закона возврата уплаченной за смартфон суммы.

**Купила многофункциональное устройство (МФУ), через 16 дней оно перестало работать. Сославшись на то, что прошло более 15 дней с момента покупки, в магазине меня отправили в сервисный центр, где забрали мое МФУ в ремонт на 45 дней. Претензию я не написала. Имею ли я право требовать на это время аналогичный товар? Если да, то в каком виде я должна подать заявку на предоставление аналогичного товара? Кому я должна предъявить требование: магазину или сервисному центру?**

В соответствии со ст. 20 Закона в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченное любым из них лицо обязаны при предъявлении потребителем такого требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. За просрочку или отказ от исполнения такого требования тот, к кому вы с ним обратились, обязан выплатить вам неустойку (ст. 23 Закона).

Требование о подмене надо заявить письменно в свободной форме. Вам следовало подготовить претензию с требованием безвозмездного устранения недостатков и предоставления вам на время ремонта подменного МФУ и вручить ее продавцу вместе с некачественным товаром под расписку на втором экземпляре претензии. Тогда он сам отправил бы ваше МФУ в сервисный центр и решал вопрос о подмене. С кого теперь требовать подмену - непонятно. Если сервисный центр является уполномоченной продавцом или изготовителем организацией (как она определена в преамбуле Закона), то с него. Если не является, то надо обращаться к продавцу.

**Сломался телефон, я передал продавцу претензию, в которой было указано, что требую возврата уплаченных денежных средств. Телефон не сдавал. Пришел ответ: нужно провести экспертизу. Насколько длительной может быть эта экспертиза?**

Согласно ст. 18 Закона экспертиза товара проводится в сроки, установленные его ст. 20, 21 и 22 для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Требование вернуть деньги, согласно ст. 22 Закона, должно быть исполнено в течение 10 дней. Но в данном случае продавец вправе продлить срок на время от ответа до получения им вашего телефона для проведения экспертизы.

**Я недавно приобрел клавиатуру, примерно через две недели на ней стерлось несколько русских букв. Имеет ли продавец в данной ситуации законное право отказать мне в замене клавиш? И считается ли стирание букв с кнопок клавиатуры браком?**

В преамбуле Закона дано определение недостатка товара: это его несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным Законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемым требованиям) или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

То, что это недостаток, очевидно, поскольку клавиатура не соответствует целям, для которых она обычно используется. Вы вправе согласно ст. 18 Закона предъявить требование как о замене клавиш (т.е. о безвозмездном устранении недостатка), так и о замене самой клавиатуры или возврате за нее денег. Выбор требования за вами.

**Как (на какое время) продлевается гарантийный срок на ноутбук? Сдан в сервис за месяц до окончания гарантийного срока, ремонт длился 50 дней. Сервисный центр считает, что гарантийный срок будет продлен только на это количество дней. Между тем был заменен жесткий диск. Значит, если он опять "полетит", то после этих 50 дней уже за свой счет менять?**

Вы имели полное право по истечении 45 дней в связи с превышением срока ремонта на основании ст. 23 Закона предъявить иное требование, в том числе о замене или о возврате уплаченных денег. Но вы не воспользовались этим правом. В данном случае товаром является не жесткий диск, а ноутбук, и гарантия на него продлевается на время ремонта ноутбука, т.е. на 50 дней (п. 3 ст. 20 Закона). Жесткий диск же - комплектующее изделие, у которого, скорее всего, есть собственный гарантийный срок, и исчисление этого срока начинается со дня передачи вам ноутбука после гарантийного ремонта (п. 4 ст. 20 Закона). Так что если, как вы опасаетесь, он опять "полетит", ваши права будут зависеть от того, произошло это в пределах гарантийного срока на него или после истечения этого срока. Если после срока гарантии на ноутбук появится недостаток, уже не связанный с жестким диском, то в пределах двух лет, согласно п. 5 ст. 19 Закона, вы вправе предъявить продавцу или изготовителю требования, предусмотренные ст. 18 Закона, если докажете, что недостатки возникли до передачи товара вам или по причинам, возникшим до этого момента. За пределами двух лет (но в пределах срока службы, а если он не установлен, то в течение 10 лет), согласно п. 6 ст. 19 Закона, вы вправе предъявить изготовителю или уполномоченному им лицу, а также импортеру требование о безвозмездном устранении **существенных недостатков**, если докажете, что они возникли до передачи товара вам или по причинам, возникшим до этого момента. Если такое требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления или обнаруженный недостаток товара является неустранимым, вы по своему выбору вправе предъявить изготовителю или уполномоченному им лицу, а также импортеру иные предусмотренные п. 3 ст. 18 Закона требования или возвратить товар и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

**Неделю назад купили газовую колонку. Пришел мастер и после установки колонки обнаружил, что имеется протечка (трещины) в теплообменнике. Он предложил поменять неисправную деталь. Через три дня, когда мастер приехал снова, он предложил уже не заменить деталь, а починить (путем запайки трещин). Мастер мотивировал это тем, что если возвращать колонку или ее деталь, потребуется экспертиза, которая продлится примерно две недели. Услышав это, мы позвонили продавцу и спросили, правду ли говорит мастер. Нам ответили, что все верно и данный товар (для замены) подлежит экспертизе. В связи с этим возникает несколько вопросов. Действительно ли нужна экспертиза для замены товара (или детали)? Если она необходима, как нам поступить, ведь мы останемся без горячей воды на две недели? Если мы соглашаемся на ремонт неисправности, какие последствия нам ожидать в случае возникновения еще какой-либо поломки (не пропадет ли гарантия)?**

Нужна ли экспертиза, решает то лицо, к которому вы обратились с претензией, в данном случае - продавец. Если он не согласен с вашей претензией и считает необходимой дополнительную проверку качества товара, законодатель дает ему на это 20 дней со дня предъявления требования о замене. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует товар, необходимый для замены, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления вашего требования (п. 1 ст. 21 Закона). Помните, что вы вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (п. 5 ст. 18 Закона).

Если для замены неисправной колонки требуется более семи дней, по вашему требованию продавец в течение трех дней со дня предъявления требования о замене обязан безвозмездно предоставить вам во временное пользование на период замены другую колонку, обладающую такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив ее доставку за свой счет (п. 1 ст. 21 Закона). Гарантия не пропадает. Более того, при устранении недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта (п. 3 ст. 20 Закона).

3.5. Автомобили

Приобретение автомобиля, имеющего производственные дефекты, чревато для потребителя весьма болезненными неприятностями.

**Во-первых**, автомобили входят в Перечень технически сложных товаров, возврат или замена которых по прошествии 15 дней с момента покупки возможны только при выявлении существенного недостатка, при однократном нахождении в гарантийном ремонте свыше 45 дней или неоднократном для устранения разных недостатков свыше 30 дней (п. 1 ст. 18 Закона).

**Во-вторых**, в отличие от большинства технически сложных товаров, владелец некачественного автомобиля не вправе требовать аналогичного автомобиля на подмену на время его гарантийного ремонта или ожидания его замены.

**В-третьих**, потребители особенно болезненно переживают выявленные в автомобиле недостатки из-за его очень высокой для большинства цены.

Ситуация усугубляется, если автомобиль приобретен в кредит: пользоваться им нельзя, а возвращать кредит с процентами все равно приходится.

Согласно Правилам продажи отдельных видов товаров при оформлении покупки автомобиля в магазине покупателю должны быть переданы комплект принадлежностей и следующие документы:

- сервисная книжка на автомобиль;

- инструкция по эксплуатации и уходу за автомобилем на русском языке;

- паспорт транспортного средства;

- товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, марка товара, номера его агрегатов, дата продажи и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу;

- справка-счет или другой документ, подтверждающий право собственности на автомобиль.

Поскольку справка-счет - это основной документ, необходимый для регистрации автомобиля в ГИБДД, на правильность его оформления нужно обратить особое внимание. В этом документе должны быть указаны:

- дата и место составления;

- стоимость транспортного средства;

- наименование магазина, продавшего автомобиль, и его адрес;

- сведения о транспортном средстве (марка, модель, модификация, год выпуска, цвет, идентификационный номер, а также номера двигателя, шасси и кузова).

Но вот автомобиль куплен. Какие сюрпризы могут ожидать потребителя?

Если в процессе эксплуатации в автомобиле обнаруживаются дефекты, а автомобиль на гарантии, не следует самому что-либо заменять. Надо обращаться на станцию технического обслуживания, уполномоченную изготовителем или продавцом на обслуживание и ремонт вашего автомобиля, где устранят выявившиеся недостатки либо дадут заключение об их неустранимости или несоразмерности расходов или затрат времени на их устранение. Не забудьте получить отметку в сервисной книжке о выявленных и устраненных или не устраненных недостатках. Это важно, потому что, во-первых, на время устранения недостатков продлевается гарантийный срок, и во-вторых, из указанных записей можно сделать вывод о наличии в машине существенного недостатка (который не устраняется или проявляется неоднократно после его устранения), а это уже достаточное условие для предъявления требования о возврате денег или замене автомобиля на новый такой же или другой модели.

Доставка автомобиля для ремонта, замены, возврата, проведения экспертизы должна безвозмездно осуществляться продавцом или изготовителем - в зависимости от того, к кому вы предъявляете претензии. При неисполнении этой обязанности обязанное лицо должно возместить понесенные расходы владельцу автомобиля.

Рассмотрим достаточно типичные ситуации.

**Я заключил договор купли-продажи на автомобиль. Договором определена цена товара - 920 тыс. руб. Я внес предоплату 10%, остальное подлежит оплате после поставки автомобиля. В договоре есть пункт о том, что дилер вправе в одностороннем порядке изменить цену товара, если произойдет увеличение цены заводом-изготовителем. Сейчас продавец уведомил меня, что завод-изготовитель увеличил цену на 3% и мне будет необходимо эту сумму доплатить при поставке. Законно ли это?**

Само по себе условие договора, которым дилеру предоставляется право в одностороннем порядке увеличить цену товара, незаконно. Согласно ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законами и иными правовыми актами. В отношении договоров розничной купли-продажи с участием потребителя действующее законодательство не предусматривает права продавца на одностороннее изменение цены товара.

**Семь месяцев назад приобрел автомобиль марки "Ягуар". Месяца три все было хорошо, но вдруг потекло масло из узлов и агрегатов автомобиля. Обратился к дилеру по гарантии. Продержали месяц и недостаток вроде бы устранили. Но через неделю все повторилось. Обратился вновь. Сейчас уже прошло два месяца, как автомобиль в ремонте, но дефект так и не устранили. На мои вопросы, когда будет закончен ремонт, мне указывают на договор, где сказано, что срок устранения недостатков в автомобиле составляет до 45 дней, а в случае, если потребуется доставка запасных частей от изготовителя, срок может быть увеличен еще на 90 дней. Что делать? Ведь автомобиль подобной марки должен ей соответствовать, и качество обслуживания предполагается высокое. А у меня из семи месяцев половину он в ремонте**.

Согласно ст. 20 Закона срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней. Стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара, но при этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не могут являться основанием для его продления и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

Поскольку согласно ст. 16 Закона "условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными", постольку не должны приниматься во внимание включенные дилером в договор сроки устранения недостатков в автомобиле, не соответствующие закону. То есть по истечении 45 дней с момента передачи автомобиля для гарантийного ремонта на основании ст. 23 Закона вы вправе предъявить иное требование, например, о замене или возврате автомобиля ненадлежащего качества, а также требовать выплаты неустойки в размере 1% цены автомобиля за каждый день просрочки ремонта.

Готовьте претензию и вручайте ее дилеру. Также вы можете написать жалобу в территориальное управление Роспотребнадзора в связи с включением дилером в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей. Согласно ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ за это нарушение Роспотребнадзор вправе наложить административный штраф на должностных лиц в размере от 1 до 2 тыс. руб., на юридических лиц - от 10 до 20 тыс. руб.

**Я владелец Ford Focus, у которого при незначительном пробеге вышел из строя двигатель. Уже три месяца дожидаюсь, пока дилер выполнит гарантийный ремонт. Причем, когда я заявил свои претензии относительно невыполнения ремонта в срок, мне ответили, что в поломке, может быть, виноват я сам, а посему лучше молчать и ждать. Хотя в чем может состоять моя вина, никто объяснять не стал. Как мне с ними справиться?**

Согласно ст. 20 Закона срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней. По истечении 45 дней с момента передачи автомобиля для гарантийного ремонта на основании ст. 23 Закона вы вправе предъявить иное требование из числа установленных в п. 1 ст. 18 Закона, например, о замене автомобиля ненадлежащего качества или возврате уплаченной за него суммы, а также требовать выплаты неустойки в размере 1% цены автомобиля за каждый день просрочки ремонта. Выбирайте требование, пишите и вручайте претензию. Не бойтесь, что вас могут обвинить в поломке. У вас есть право не согласиться с результатами проведенной дилером экспертизы и оспорить ее в судебном порядке.

**Купил оригинальную запчасть к Ford и установил ее у официального дилера. Гарантия на запчасть 12 месяцев. Через месяц запчасть сломалась. Ford признал гарантийный случай, дилер заказал новую запчасть, ждать которую нужно две недели. Автомобиль невозможно эксплуатировать (о чем сделана пометка в акте диагностики дилера). По закону подменный автомобиль не положен. Но мне необходим автомобиль. Если я возьму его в аренду на время, пока будет идти запчасть, то обязан ли будет Ford возместить мне мои расходы?**

Так как в установленном Законом порядке предоставление подменного товара на время ремонта автомобиля не предусмотрено, то и суд вряд ли посчитает расходы на аренду другого автомобиля убытками, которые продавец обязан возместить. Для того чтобы оправдать и отнести на убытки аренду автомобиля, должны быть какие-то особые ситуации, например, отсутствие общественного транспорта, инвалидность потребителя.

**Недавно купил автомобиль Chevrolet Cruze в автосалоне. В ходе эксплуатации выяснилось, что штатная аудиосистема (стандартная магнитола) и бортовой компьютер не работают и рядом с ними есть царапины и следы вскрытия. Позвонил в салон и рассказал про недостатки, мне ответили: приезжайте, починим и бак бензина зальем бесплатно. Мне бы хотелось отдать им машину и вернуть потраченные деньги (15 дней еще не прошло). Могу ли я написать им претензию и потребовать назад свои деньги?**

Если магнитола по договору купли-продажи является дополнительным оборудованием, то и требование можете предъявлять только в отношении этой магнитолы, а не всего автомобиля. Если бортовой компьютер автомобиля оборудовался на заводе-изготовителе, то в связи с выявлением этого недостатка можете отказаться от исполнения договора, при условии что 15 дней со дня покупки не прошли. Но будьте готовы, что продавец может обвинить вас в возникновении недостатка. Тогда вам придется в суде доказывать, что недостаток носит производственный характер, а не возник вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.6. Справка: как узнать страну происхождения товара

Потребители часто спрашивают у продавца, в какой стране изготовлен предлагаемый товар, и не всегда получают правильный ответ. Между тем вы сами можете это узнать по первым цифрам под линиями штрихового кода на его этикетке, ярлыке или упаковке, воспользовавшись приведенным ниже списком наиболее часто встречающихся кодов стран (см. табл.).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код | Страна | Код | Страна |
| 00 - 09 | США и Канада | 64 | Финляндия |
| 30 - 37 | Франция | 690 | КНР |
| 380 | Болгария | 70 | Норвегия |
| 383 | Словения | 729 | Израиль |
| 385 | Хорватия | 73 | Швеция |
| 400 - 440 | Германия | 750 | Мексика |
| 460 - 469 | Россия и СНГ | 759 | Венесуэла |
| 471 | Тайвань | 76 | Швейцария |
| 474 | Эстония | 770 | Колумбия |
| 475 | Латвия | 773 | Уругвай |
| 477 | Литва | 775 | Перу |
| 482 | Украина | 779 | Аргентина |
| 484 | Молдова | 780 | Чили |
| 489 | Гонконг | 786 | Эквадор |
| 45 и 49 | Япония | 789 | Бразилия |
| 50 | Великобритания | 80 - 83 | Италия |
| 520 | Греция | 84 | Испания |
| 529 | Кипр | 850 | Куба |
| 535 | Мальта | 858 | Словакия |
| 539 | Ирландия | 859 | Чехия |
| 54 | Бельгия и Люксембург | 860 | Югославия |
| 560 | Португалия | 869 | Турция |
| 569 | Исландия | 87 | Нидерланды |
| 57 | Дания | 880 | Южная Корея |
| 590 | Польша | 885 | Таиланд |
| 599 | Венгрия | 888 | Сингапур |
| 600 - 601 | ЮАР | 890 | Индия |
| 611 | Марокко | 893 | Вьетнам |
| 613 | Алжир | 90 - 91 | Австрия |
| 619 | Тунис | 93 | Австралия |
| 94 | Новая Зеландия | 955 | Малайзия |

Глава 4. ТИПИЧНЫЕ СИТУАЦИИ: НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ УСЛУГИ И РАБОТЫ

4.1. Услуги общественного питания

Деятельность по предоставлению услуг общественного питания регламентируется законодательством о защите прав потребителей, в том числе Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036.

Исполнитель услуг общественного питания вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству РФ (например, запрещение нахождения в верхней одежде).

Все организации общественного питания должны соответствовать вышеназванным Правилам, согласно которым исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;

- цены в рублях и условия оплаты услуг;

- фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и об объеме его порций;

- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информацию о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

В соответствии с правилами можно оформить предварительный заказ на оказание услуги. Это может быть сделано путем составления договора, содержащего необходимые сведения, либо посредством телефонной, электронной или иной связи. Момент и способ оплаты услуг (предварительная, после отбора блюд, после приема пищи, с авансом или без него, наличный или безналичный расчет) определяются соглашением сторон.

Рассмотрим на примерах типичные ситуации нарушения прав потребителей в этой сфере.

**Вчера заказал через Интернет в местной пиццерии пиццу, несколько салатов, торт и напитки с доставкой на дом (у ребенка был праздник - окончание первого класса), через 15 минут со мной связались из клиентской службы и приняли заказ, сказали, что курьер приедет в течение часа. Такой же срок доставки указан на сайте. Заказ был произведен в 17:30. Прождав до 20:30, я позвонил в клиентскую службу по поводу доставки. Мне ответили, что произошел сбой в программе и сейчас ко мне приедет курьер и со скидкой привезет пиццу. В общем, прождав еще два часа, я позвонил снова, но попал на автоответчик, после чего не выдержал и отключил телефон и домофон, чтобы не будить ребенка. До настоящего момента со мной так никто не связался. Как наказать этих горе-работников?**

Вы заказали платную услугу по доставке пиццы (цена доставки включена в стоимость пиццы). В соответствии с п. 18 Правил оказания услуг общественного питания исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем. Поскольку этого не было сделано в срок, вы можете воспользоваться правом на неустойку в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона. В данном случае доставка пиццы исчисляется в минутах и часах, следовательно, вы имеете право на получение неустойки в размере 3% от общей цены заказа за каждый час просрочки исполнения заказа. Было бы логично считать такую неустойку, например, с 18:30 до 22:30, когда вы отключили телефон, т.е. фактически отказались от исполнения договора. Таким образом, размер неустойки составит 12% от стоимости заказа.

Также вы вправе требовать компенсации морального вреда, поскольку ребенку был испорчен праздник. Отсюда нравственные страдания ребенка и взрослых из-за не оказанной в срок услуги.

Вряд ли вам потребуется доказывать время заказа пиццы, поскольку, как правило, при заказах еды по телефону ведется круглосуточная запись разговоров с потребителями. Кроме этого, информация должна иметься на сайте фирмы, поскольку вы делали заказ через Интернет. Так что готовьте и вручайте пиццерии претензию с требованием уплаты неустойки и компенсации морального вреда.

Помимо этого, советуем написать жалобу в территориальное управление Роспотребнадзора, которое вправе применить к пиццерии за обман потребителей меры административного воздействия по ст. 14.7 КоАП РФ.

**При расчете в ресторанный счет был включен пункт "музыкальное обслуживание". Мы не были предупреждены о том, что "живая" музыка, начавшаяся через час после нашего прихода, платная. Мы оплатили счет, но отказались оплачивать музыкальные услуги. Нам показали меню, где в конце была информация об оказании дополнительных платных услуг, в том числе в виде "живой" музыки. Но мы сослались на то, что эту услугу не заказывали, тем более что половину вечера музыкантов не было. Охрана вызвала полицию, нас силой вывели и отвезли сначала в вытрезвитель на освидетельствование, а затем в отделение полиции, где мы провели незабываемую ночь в камерах с задержанными уголовниками. Есть ли в вышеописанной ситуации основания для обращения в суд для компенсации морального вреда и кто должен быть ответчиком: ресторан, полиция или и те, и другие?**

Ресторан является предприятием общественного питания с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха. Согласно п. 24 Правил оказания услуг общественного питания наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги. Вставленная в конец меню информация об оказании дополнительной платной услуги в виде "живой" музыки таким предложением считаться не может, поскольку смысл всякого предложения услуги в том, что оно может быть потребителем как востребовано, так и отклонено. Здесь же услуга предоставлялась принудительно. Между тем согласно п. 3 ст. 16 Закона исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Вам устроили "незабываемый отдых", в результате которого вы испытали нравственные и физические страдания. Поскольку вы музыкальные услуги не оплатили, возврат денег за них вам не полагается. Но вы можете требовать компенсации морального вреда, причиненного вам неправомерным требованием оплаты не заказанных вами услуг и столь же неправомерным привлечением к разрешению вашего спора сотрудников полиции. Направьте ресторану претензию с требованием возмещения морального вреда на основании ст. 15 Закона. Кроме этого, напишите жалобу в Роспотребнадзор, позиция которого совпадает со сказанным выше. Роспотребнадзор вправе применить к нарушителям прав потребителей меры административного воздействия.

Что касается полиции, то советуем обратиться в ГУВД, поскольку, как нам представляется, столь неадекватная реакция полицейских на спор, отнюдь не относящийся к их компетенции, может свидетельствовать о "крышевании" ими этого ресторана.

4.2. Бытовые и смежные с ними услуги

Бытовые услуги регулируются § 2 "Бытовой подряд" гл. 37 ГК РФ, гл. III Закона, а также Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025. "Подводным камнем" здесь может быть отнесение отдельных видов работ, выполняемых в интересах и по заказу потребителя, к услугам по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2) и Общероссийскому классификатору продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014 (КПЕС 2008), утвержденным Приказом Росстандарта от 31.01.2014 N 14-ст. Для потребителя это имеет немаловажное значение, поскольку в этих случаях нормы закона по-разному применяются к работам и услугам: во-первых, при определении порядка оплаты, а во-вторых, при предъявлении требований в случае некачественного выполнения работ из материала (с вещью) заказчика.

Аналогичным образом регулируются услуги культуры, оздоровительные и некоторые другие услуги, на которые распространяются свои правила оказания соответствующих услуг, утвержденные Правительством РФ.

Вот примеры типичных ситуаций.

**Мне в химчистке испортили дубленку. Этот факт администрация признала, но отказывается выплатить ее двукратную стоимость по** **ст. 35** **Закона. Они утверждают, что химчистка и крашение относятся к бытовым услугам. А поскольку ст. 35 Закона применима только к работам, в возврате двукратной стоимости дубленки мне отказано. Кто прав?**

Администрация предприятия химчистки не права. Поскольку подобные споры возникали весьма часто, Пленум Верховного Суда РФ своим Постановлением по потребительским спорам разъяснил, что положения ст. 35 Закона с учетом взаимосвязанных положений п. 2 ст. 779, ст. 783 и п. 3 ст. 730 ГК РФ также применяются в случаях повреждения материала или вещи, переданных исполнителю для возмездного оказания услуг (п. 37). Так что вам следует написать и вручить предприятию химчистки претензию с требованием возмещения двукратной стоимости испорченной дубленки, сославшись на приведенную выше позицию Верховного Суда РФ, обязательную для судей при рассмотрении подобных вопросов. Если же администрация не удовлетворит вашу претензию, обращайтесь в суд.

**В компьютере завелся вирус. Я сделала заказ по Интернету. Приехал мастер, повозился минут 40 и составил после работы договор на 17 тыс. руб., сказав, что ему пришлось переустанавливать Windows, установить 10 драйверов, провести антивирусную профилактику и т.д., что заранее это невозможно было предсказать - со всеми неполадками он столкнулся в процессе работы. Я возмутилась, так как убрать вирус по их прайсу было 400 руб. Тогда мастер выписал новый договор - уже на 8 тыс. руб. Я сказала, что у меня только 5, и подписывать ничего не буду. А он стал угрожать, что если я не подпишу все, то они напишут в полицию и обратятся в суд. Пришлось подписать, но в договоре я приписала, что не согласна. На следующий день я им отвезла жалобу. Все описала: и про вымогательство, и про обман, и про угрозы. Позвонила по телефону, а мне ответили, что раз договор подписан, то ничего не получу. Что мне делать, как вернуть деньги?**

В соответствии со ст. 10 Закона исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, т.е. информация должна предоставляться до заключения договора. Цена относится к такой обязательной информации.

Если в заказе вы указали конкретный вид работ - удаление вируса, то ничего больше, кроме оплаты этой работы, вы платить не должны, поскольку мастер не поставил вас заранее в известность о дополнительных работах и их стоимости. В соответствии со ст. 16 Закона запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме. Действия исполнителя также нарушают требования Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, где сказано: "Цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон... Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы".

Пишите и вручайте исполнителю претензию со ссылкой на указанные нормы.

**14 января сдала в обувную мастерскую зимние сапоги на замену набоек. 16 января пришла получать обувь, а ее в мастерской не оказалось. Сказали: извините, видимо, кому-то другому отдали. Давайте подождем неделю, может, вернут. Подождали. Никто ничего не вернул. Деньги возвращать не торопятся. Хочу написать претензию, но не знаю как.**

Предъявляйте исполнителю письменную претензию с требованием возврата двукратной стоимости утраченной вещи согласно ст. 35 Закона и возврата стоимости работ. Деньги вам обязаны вернуть в течение 10 дней (ст. 31 Закона). Копии чека на товар (если он сохранился) и квитанции на выполнение работ по ремонту обуви приложите к претензии.

**Мы с мужем пошли в кинотеатр. При входе стояли охранники и после прохода через металлоискатель попросили мужа открыть рюкзак, в котором лежала бутылка газированной воды и три пачки чипсов. Увидев данные продукты, они отказались пускать его в кинотеатр, указав на табличку, висевшую на входе: "Проносить с собой еду и продукты запрещается. Администрация" (ни подписей, ни должностей, ни печати на ней нет). До начала сеанса оставалось мало времени, пришлось выложить еду, так как возвращать 600 руб. за билеты, купленные заранее, нам бы никто не стал. После сеанса мы нашли администратора, которому объяснили, что произошло, и попросили предъявить жалобную книгу. В книгу записали произошедшую с нами ситуацию и попросили дать письменный ответ. В связи с произошедшим вопрос: насколько правомерны действия администрации и охранников и как правильно в дальнейшем поступать в таких случаях?**

Действия администрации противоправны, что подтверждается несколькими судебными решениями по искам Роспотребнадзора. Так, Уфимский кинокомплекс "Простор" должен заплатить 10 тыс. руб. штрафа за то, что нарушил права кинозрителя, не допустив к просмотру ленты. Для кинопрокатчиков поводом для удаления зрительницы стала коробка сока, которую женщина пронесла в зал с улицы. По решению администрации "Простора", к просмотру фильма не должны допускаться зрители, имеющие при себе продукты или напитки, приобретенные не в местном баре или ресторане. Зритель обратился с жалобой в Роспотребнадзор по Республике Башкортостан. Надзорный орган согласился, что права зрителя оказались существенно нарушены, ведь согласно Правилам по киновидеообслуживанию населения, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 17.11.1994 N 1264, основанием для удаления из кинотеатра может быть только нарушение общественного порядка или порча имущества. О том, что в зале нельзя находиться с напитками, принесенными из дома или купленными на улице, в федеральных правилах ничего не сказано. В результате кинотеатр оштрафовали на 10 тыс. руб. Администрация "Простора" попыталась оспорить штраф в арбитражном суде. Но поскольку отказ от исполнения публичного договора в одностороннем порядке, даже если это предусмотрено внутренними правилами, противоречит Гражданскому кодексу РФ, суд признал действия администрации кинотеатра незаконными.

Аналогичное судебное решение было принято в Тюмени, где областное управление Роспотребнадзора выиграло иск к ЗАО "Синема Парк" о признании его действий противоправными в отношении неопределенного круга потребителей.

Так что советуем обратиться с жалобой в территориальный орган Роспотребнадзора со ссылкой на эти решения судов.

**11 августа 2016 г. я как физическое лицо заключил договор подряда на сумму 100 тыс. руб. на изготовление и монтаж мебели и внес аванс 45 тыс. руб. Срок поставки по договору (35 рабочих дней) истек 29 сентября. В офисе, где оформлял договор, по телефону сказали, что сделают все до 19 октября и пересчитают сумму договора с учетом задержки. На мое требование составить дополнительное соглашение с новым сроком и с учетом неустойки приемщица ответила, что сообщила мои требования в головной офис, но оттуда не отвечают. 14 октября направил претензию по почте (с описью и с уведомлением о вручении) об отказе от договора и с требованием вернуть аванс и выплатить неустойку в течение 10 дней (сумму неустойки указал - 5 тыс. руб., исходя из договорных 0,3%, чтобы решить вопрос с минимальными затратами). С "Почты России" пришло уведомление, что подрядчик получил мою претензию 17 октября. И до сих пор нет ни денег, ни какого-нибудь ответа, хотя прошло более 70 дней после определенного договором срока. Секретарь головного офиса отвечает, что директора нет на месте и что она передает ему о моих звонках.**

**Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы. С какого срока считать неустойку и в каком размере? Куда мне обращаться? В Роспотребнадзор, в районный суд? Мировой судья рассматривает иски ценой до 50 тыс. руб., хотя на сайте суда прочитал: "Мировой судья рассматривает в качестве суда первой инстанции... дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления". В моем договоре есть п. 9.1: "Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами, неурегулированные в процессе переговоров разногласия передаются на рассмотрение арбитражного суда". Наверно, это неправильно?**

Вы имеете право на законную неустойку в размере 3% за каждый день просрочки, но не свыше цены договора, от даты, указанной в договоре - 29 сентября 2016 г., до момента получения исполнителем нового требования - 17 октября 2016 г. Требование о возврате денег согласно ст. 31 Закона должно быть исполнено в течение 10 дней. Но поскольку оно до настоящего времени не исполнено, вы вправе потребовать на основании ст. 28 Закона с 28 октября 2016 г. до момента возврата денег в связи с отказом от исполнения договора также по 3% за каждый день просрочки выполнения нового требования.

На сайте суда используется старая редакция Гражданского процессуального кодекса РФ. Уже давно все показатели в законодательстве исчисляются в рублях. У вас цена иска с учетом неустойки больше 50 тыс. руб., поэтому иск надо подавать в районный суд.

Арбитражный суд рассматривает споры между юридическими лицами. Споры между потребителями и продавцами, исполнителями, изготовителями рассматриваются в судах общей юрисдикции. На это условие, как и на "договорные пени", на основании ст. 16 Закона можете пожаловаться в Роспотребнадзор. Он вправе применить к подрядчику административные санкции за включение в договор условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с действующим законодательством.

**Делала завивку и окраску волос. К вечеру лицо распухло. Поднялась температура. Врач поставила диагноз: аллергия на химические реактивы, которыми пользовалась парикмахерская. Неделю проболела, принимала дорогие лекарства. Могу я как-то наказать парикмахерскую за все мои мучения?**

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность (п. 21 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации). Поскольку это не было сделано, нарушены ваши права на безопасность и качество услуги. Вы вправе предъявить парикмахерской претензию на основании ст. 29 Закона с требованием вернуть уплаченную за услугу ненадлежащего качества сумму, возместить убытки и моральный вред. К претензии следует приложить медицинское заключение, назначение врача на лечение, копии чеков, подтверждающих расходы на лекарства, анализы и лечебные процедуры. Обоснуйте размер морального вреда исходя из степени нанесенных вам услугой ненадлежащего качества физических и нравственных страданий.

**В феврале я приобрел карточку годового обслуживания в фитнес-центре. Но открылся он только в июне. А бассейн, ради которого я приобретал абонемент, - в августе. Однако, придя на занятия в бассейн, я узнал, что моя карточка активирована в июне. Могу ли я продлить срок действия карточки или вернуть часть денег?**

У вас есть законное основание для любого из этих требований. Согласно ст. 28 Закона, если нарушены сроки начала оказания услуги, вы вправе по своему выбору потребовать уменьшения цены за оказание услуги (эквивалентом этого требования может быть соответствующее продление срока оказания услуги) или отказаться от исполнения договора и потребовать возвращения денег. Выберете устраивающий вас вариант и предъявите организации - владельцу фитнес-центра претензию, указав в ней свое требование. Тогда у исполнителя услуги будет выбор: в течение 10 дней признать вашу правоту и сделать то, что вы требуете, либо письменно отказать, не оставив вам иного варианта, кроме обращения в суд. Полагаем, такой иск суд удовлетворит, при этом обязав ответчика выплатить вам неустойку и штраф за отказ от добровольного удовлетворения ваших законных требований.

4.3. Строительные работы

В сфере строительных работ отношения потребителя с исполнителем регулируются нормами § 1 - 3 гл. 37 ГК РФ и гл. I и III Закона. Эти отношения проходят две главные стадии:

1) заключение договора;

2) исполнение договора.

Любая ошибка, допущенная вами на первой стадии, впоследствии обернется потерянными деньгами, нервами, временем. Советуем быть здесь особенно внимательными.

Для любого потребителя, если он сам или кто-то из его близких не является профессиональным строителем, строительство гаража, дачного дома, ремонт квартиры, как правило, начинается с поиска строительной подрядной организации.

Организаций, которые предлагают выполнить строительные работы, сейчас очень много. СМИ наводнены рекламными объявлениями. Для удобства потребителей иногда предлагается заключать договоры у них дома, при этом документы об оплате, в целях "налоговой оптимизации", могут не выдаваться, так что нельзя даже определенно сказать, что организация, взявшаяся быть вашим подрядчиком, действительно существует. Поэтому, если вы решаете нанять для выполнения строительных работ организацию, о которой узнали через ее рекламу, то обязательно побывайте в ее офисе, ознакомьтесь с документами, которые дают организации право заниматься строительной деятельностью, при появлении сомнений проверьте в органах, выдавших эти документы. Выясните, каковы ее гарантийные обязательства перед заказчиками и какой срок службы она устанавливает для построенных объектов. Спросите, что построила или отремонтировала эта организация за последние два-три года, и, при наличии у вас такой возможности, посетите эти объекты, расспросите их заказчиков, какие проблемы в отношениях с подрядчиком у них возникали и довольны ли они результатами выполненных работ.

Если на этом этапе организация будет отказываться предоставить информацию или ей еще нечего сказать о себе, то это должно вас насторожить, как и отрицательные отзывы ее прежних заказчиков. Наш совет: не заключайте договор с такой организацией, даже если она предлагает весьма привлекательную цену.

Следующий этап - это подготовка договора с выбранной вами организацией. Как правило, его проект готовит подрядчик. Потребители же чаще всего начинают читать договор и осознавать, чего в нем не хватает и что их не устраивает, только после того, как у них появились претензии к подрядчику. Между тем именно договор, включая прилагаемую к нему смету, устанавливает не определенные законом права и обязанности как заказчика, так и исполнителя работ.

**Помните**: исполнение любого обещания подрядчика, не зафиксированного в договоре, - вопрос его доброй воли, которой, увы, часто не хватает.

Важнейшая часть договора, определяющая состав, объем и стоимость выполняемых по вашему заказу работ, - смета. Ее составление по требованию любой из сторон договора обязательно. Не подписывайте договор подряда без сметы.

Смета может быть **твердой** и **приблизительной**.

Что касается **твердой сметы**, помните: исполнитель не вправе требовать ее увеличения в зависящей от него части, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы только при документально подтвержденном им существенном возрастании стоимости предоставляемых им материалов и оборудования, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. Причем, если потребитель не согласен с таким увеличением, исполнитель может расторгнуть договор только в судебном порядке.

Что касается **приблизительной сметы**, то если возникла необходимость выполнения дополнительных работ и по этой причине она существенно увеличивается, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу.

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы в пределах приблизительной сметы.

В ст. 711 ГК РФ определено, что работа оплачивается заказчиком после ее окончательной сдачи подрядчиком. С согласия заказчика работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса. Как показывает практика, если договором о выполнении работ определено, что оплата производится после ее окончательной сдачи, то исполнитель более ответственно относится к требованиям потребителя об устранении недостатков, выявленных в процессе строительства, до окончания работ.

В случае если работа выполняется из материала исполнителя, в договоре следует указать, что исполнитель несет ответственность за его качество. А если заказчик предоставляет строительный материал, исполнитель должен обеспечить сохранность этого материала и правильное его использование. При передаче строительного материала исполнителю необходимо составить акт приема-передачи, в котором указать - какой материал передается, для каких целей, в каком количестве, его стоимость.

**Помните**, что исполнитель обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного им материала, а также представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

Исполнитель обязан выполнить работы и передать результат этих работ потребителю в сроки, установленные договором. По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы.

Качество выполненной работы должно соответствовать условиям договора. При отсутствии в договоре условий о качестве исполнитель обязан выполнить работу и передать заказчику результат, пригодный для целей, для которых работа такого рода обычно используется. Если при заключении договора исполнитель был поставлен потребителем в известность о конкретных целях выполнения работы, исполнитель обязан выполнить работу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Однако в договоре желательно оговорить, требованиям каких технических регламентов, стандартов, строительных норм и правил должен соответствовать результат работ.

Но вот договор заключен. Вы вошли во вторую стадию отношений с исполнителем строительных работ - стадию исполнения договора. Рассмотрим типичные ситуации, возникающие на этой стадии.

**Я заказал у строительной фирмы гараж. Сделал предоплату согласно договору, но срок начала работ указан ориентировочно - январь. Сейчас уже середина февраля, а подрядчик к работе не приступил. Как его заставить начать работы?**

Согласно ст. 28 Закона, если исполнитель нарушил установленные договором сроки выполнения работы, в том числе срок начала ее выполнения, вы вправе по своему выбору назначить ему новый срок или поручить выполнение этой работы другому исполнителю по разумной цене и потребовать от нарушителя возмещения понесенных вами расходов, или потребовать от него уменьшения договорной цены, или отказаться от исполнения договора и потребовать возврата переданной ему суммы предоплаты. При любом выбранном вами варианте исполнитель обязан уплатить вам неустойку в размере 3% цены заказа за каждый день просрочки, которую следует отсчитывать с 1 февраля. Таким образом, к середине февраля он должен вам уже около половины договорной цены строительства гаража. Напишите и вручите претензию с требованием выплаты неустойки, и, скорее всего, уже на следующий день строительные работы начнутся.

**10 декабря заказали натяжные потолки. В договоре с фирмой записано, что срок изготовления не больше 14 календарных дней, сроки монтажа те же. Предоплата по договору 80%. Материал привезли только 10 января, а вот с монтажом совсем плохо! Каждый день говорят, что завтра приедут монтажники в первой половине дня, но вот уже 18 дней - никого! Мы с мужем по очереди берем за свой счет выходные на работе, ждем, но без результата. Подскажите, как заставить выполнить заказанные работы?**

Помимо того что мы уже посоветовали, отвечая на предыдущий вопрос, вы также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков выполнения работы. К таким убыткам можно отнести невыплаченную заработную плату за дни напрасного ожидания монтажников.

Поскольку вы хотите скорее завершить работы силами той же организации, а не предъявлять другие требования, в претензии прежде всего установите исполнителю новый предельный срок окончания работ, далее потребуйте выплаты неустойки за нарушение срока начала работы и возмещения убытков, вызванных ненадлежащим исполнением договора. В случае если эти требования не будут удовлетворены, придется обратиться в суд с иском об обязании исполнителя завершить работы или о возврате уплаченной по договору денежной суммы, а также о выплате неустойки, возмещении убытков, компенсации морального вреда и взыскании штрафа в размере половины суммы, присужденной судом в вашу пользу.

**Мной был заключен договор строительного подряда на строительство загородного дома. Дом построен и принят по акту 31 мая 2016 г. Гарантийный срок - пять лет. 28 октября 2016 г. во время дождя произошли многочисленные протечки восточной стены на разных уровнях первого и второго этажей, в разных комнатах. Факт протечек со всеми деталями зафиксирован в акте, подписанном мной, а также членом правления садового товарищества и соседями по участку. Есть фотографии протечек. Подрядчик в ответ на мои звонки обещал прислать прораба, но до сих пор никто не приехал. Подскажите, что делать?**

Все разговоры по телефону бесполезны. Вы уже потеряли уйму времени. Нужно немедленно написать претензию исполнителю с требованием на основании ст. 29 Закона безвозмездного устранения недостатков выполненной работы. В соответствии со ст. 30 Закона недостатки работы должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем, который может быть указан в заявлении, направленном потребителем исполнителю. Скорее вручайте исполнителю такое заявление, в котором советуем также предупредить исполнителя, что в случае нарушения им назначенного вами срока вы потребуете на основании ст. 29 Закона соответствующего уменьшения цены заказа или возмещения понесенных вами расходов по устранению выявившихся недостатков другой строительной организацией. При этом напомните, что за нарушение предусмотренных Законом сроков устранения недостатков выполненной работы исполнитель обязан уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3% договорной цены заказа (но в целом не более цены заказа). Полагаем, предупреждение и напоминание будут правильно поняты исполнителем и побудят его немедленно исполнить свои обязательства перед вами.

4.4. Транспортные услуги

Отношения потребителей с перевозчиками регулируются, помимо гл. 40 ГК РФ и Закона, специальными отраслевыми законами: Воздушным кодексом РФ, Кодексом внутреннего водного транспорта РФ, Федеральным законом "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации", Федеральным законом от 08.11.2007 N 259-ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта", а также нормативными правовыми актами, принятыми Правительством РФ. Местными органами власти принимаются различные правила в сфере регулирования городского транспорта: правила пользования метрополитеном, трамваем, троллейбусом, автобусом и т.д.

Особенностью отношений между потребителями и исполнителями транспортных услуг является то, что в некоторых вопросах (последствия расторжения договора, ответственность исполнителя, сроки и порядок рассмотрения претензий) нормы специальных законов не вполне согласуются с соответствующими нормами Закона.

Пленум Верховного Суда РФ в Постановлении по потребительским спорам разъяснил, что если какие-то отношения с участием потребителей регулируются также специальным законом, содержащим нормы гражданского права, то Закон о защите прав потребителей применяется к ним только в части, не урегулированной специальным законом.

Например, при нарушении сроков выполнения авиаперевозок не применяются нормы ст. 28 Закона, а действует норма, установленная в ст. 120 Воздушного кодекса РФ: "За просрочку доставки пассажира, багажа или груза 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". На железной дороге фирменные сверхскоростные поезда "Сапсан", "Невский экспресс" и "Аллегро" с дорогостоящими местами компенсируют опоздания по другим, более высоким ставкам: 25% от стоимости билета за задержку на 30 - 60 минут, полцены билета возвращается за опоздание от 60 до 121 минуты, а если прибытие поезда отложилось на 2 и более часа, то пассажиру вернут полную стоимость билета.

Вопрос, связанный с правом потребителя отказаться от исполнения договора оказания услуг в сфере транспорта, в отличие от общей нормы, установленной в ст. 32 Закона, на каждом виде транспорта решается по-своему.

Например, в соответствии со ст. 83 Федерального закона "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации" при возврате неиспользованного проездного документа (билета) для проезда в поезде дальнего следования пассажир имеет право:

- не позднее чем за 8 часов до отправления поезда получить обратно стоимость проезда, состоящую из стоимости билета и стоимости плацкарты;

- менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда получить стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;

- менее чем за 2 часа до отправления поезда получить обратно стоимость билета. Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

Согласно ст. 23 Федерального закона "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" при междугородном сообщении пассажир имеет право:

1) в случае опоздания к отправлению транспортного средства в течение 3 часов или вследствие болезни, несчастного случая в течение 3 суток с момента отправления транспортного средства, на которое был приобретен билет, возобновить действие билета на другое транспортное средство при условии доплаты, размер которой составляет 25% стоимости проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади, или получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом 25% их стоимости;

2) в случае возврата билета в кассу не позднее чем за 2 часа до отправления транспортного средства получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом 5% их стоимости или в случае возврата билета позднее этого срока, но до отправления транспортного средства получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом 15% их стоимости;

3) в случае невозможности продолжения перевозки пассажира до пункта его назначения по не зависящим от перевозчика причинам получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади пропорционально непроследованному расстоянию.

**Обратите внимание**: по общему правилу обязательного досудебного порядка рассмотрения спора потребителя с продавцом не установлено. Однако в рассматриваемой сфере в некоторых случаях до подачи искового заявления потребитель должен соблюсти претензионный порядок.

Например, согласно п. 1 ст. 161 КВВТ РФ до предъявления иска в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза к перевозчику или в связи с буксировкой буксируемого объекта к буксировщику обязательным является предъявление претензии к перевозчику или буксировщику.

Воздушные перевозки

Особенностью воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов является то, что внутренние воздушные перевозки подпадают под регулирующее действие Воздушного кодекса РФ, а при выполнении международных перевозок Воздушный кодекс РФ применяется в части, не противоречащей международным соглашениям Российской Федерации о воздушном сообщении.

Рассмотрим спорные ситуации, связанные с услугами транспорта.

**Подскажите, реально ли вернуть стоимость билетов на поезд при опоздании из-за задержки авиарейса? Билеты пропали, так как самолет задержали на 12 часов. По прилету мы обратились в авиакомпанию, производившую рейс, там ответили, что ничем помочь не могут.**

Все зависит от причины задержки авиарейса. Если авиаперевозчик докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, необходимости устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью его пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика, то никакой компенсации вы не получите. Если же задержка рейса произошла не по форс-мажорным обстоятельствам, то, во-первых, вы вправе на основании ст. 120 Воздушного кодекса РФ потребовать от авиаперевозчика уплаты штрафа в размере 25% установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50% провозной платы. Во-вторых, на основании ст. 28 Закона вы вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков оказания услуги.

Пишите и вручайте претензию авиаперевозчику с требованием выплаты штрафа за задержку рейса и возмещения понесенных вами убытков в размере стоимости железнодорожных билетов и, возможно, иных вызванных опозданием рейса расходов (размещение в гостинице и т.п.).

Железнодорожные перевозки

**Купила два билета (для себя и 12-летней дочери) из Астраханской области в Челябинск в купе спального вагона. В нашем вагоне оказалась неисправна система вентиляции - в нашем купе, как и во всех остальных, не работал кондиционер. При этом окна в вагоне не открывались. На мои требования принять меры по устранению недостатка проводники обещали, что на одной из станций кондиционер починят, однако этого так и не было сделано на всем пути следования. Я специально при покупке билета поинтересовалась условиями в вагоне, поскольку дочь страдает бронхиальной астмой. Кассир успокоила меня тем, что в вагоне обязательно есть кондиционер. Во время пути стало очень душно, дочь приходилось обтирать мокрым полотенцем. В соседнем вагоне, где кондиционер исправно работал, были свободные места, но проводники позволили мне с дочерью побыть там всего два-три часа из-за угрозы астматического приступа у ребенка, на просьбы перевести ее туда до конца поездки ответили отказом. В конце поездки я оставила жалобу в Книге отзывов и предложений у начальника поезда. На что он мне сказал, что его вины нет, им принимались все меры к устранению поломки кондиционера, следовательно, ответственность за неисправность должна нести ремонтная организация. Так кто же ответит за все наши мучения? Ведь для дочери эта поездка могла закончиться трагически.**

Согласно п. 5.1.80 Санитарных правил по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03, введенных в действие Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04.03.2003 N 12, температура воздуха в вагоне в зимнее и переходное время года нормируется для всех типов пассажирских вагонов, а в летнее - только для вагонов с установками для кондиционирования воздуха. При этом в вагонах с принудительной вентиляцией и с установками кондиционирования воздуха вентиляция должна работать непрерывно в автоматическом режиме в зависимости от температуры воздуха в вагоне. Поскольку это оборудование не работало, вам была оказана услуга ненадлежащего качества. В этом случае на основании ст. 29 Закона вы вправе потребовать соответствующего уменьшения цены. За основу перерасчета можно взять разницу между ценой билета в купе спального вагона и места в плацкартном вагоне.

Кроме этого, было нарушено ваше право на безопасность услуги. В соответствии со ст. 7 Закона потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды. Нарушение требований безопасности со стороны перевозчика создало угрозу жизни и здоровью вашей дочери, принесло вам обеим нравственные и физические страдания. На этом основании в соответствии со ст. 15 Закона вы также вправе потребовать компенсации морального вреда. Пишите и вручайте претензию перевозчику с требованиями соответствующего уменьшения цены оказанной услуги и компенсации морального вреда.

**Почему я не могу сдать билет на пригородный поезд, если объявили, что он задерживается на неопределенное время? Могу ли я потребовать денежной компенсации за ожидание опоздавшей электрички?**

В соответствии со ст. 83 Федерального закона "Устав железнодорожного транспорта в Российской Федерации" для проезда в поезде пригородного сообщения пассажир, отказавшийся от поездки, имеет право получать полную стоимость проезда в случае незапланированного перерыва в движении пригородных поездов более чем на час.

**Купил по Интернету автозапчасти в Мурманске. Продавец-отправитель сдал груз (грузобагаж) в подразделение Октябрьской железной дороги в г. Мурманске. В назначенный срок в город назначения Тверь грузобагаж не прибыл. Через 10 дней я написал претензию с требованием вернуть мне деньги за утраченный грузобагаж, ответ на которую получил только через 75 дней. В ответе сказано, что груз найден и я могу получить его на складе. Кроме этого, от меня требуют оплатить доставку грузобагажа. Могу ли я требовать от транспортной компании возмещения мне стоимости автозапчастей, которые уже не нужны? Как доказать их стоимость? Должен ли я оплачивать фактически неисполненную услугу?**

В соответствии со ст. 91 Федерального закона "Устав железнодорожного транспорта в Российской Федерации" багаж, грузобагаж считаются утраченными и их стоимость подлежит возмещению, если они не прибудут на железнодорожную станцию назначения по истечении 10 суток после окончания срока доставки багажа, грузобагажа. В случае если багаж, грузобагаж прибыли по истечении указанного срока, пассажир, получатель могут получить багаж, грузобагаж и должны возвратить перевозчику сумму, ранее выплаченную ему за утрату багажа, грузобагажа, в порядке, предусмотренном названным законом. В соответствии с п. 74 Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 02.03.2005 N 111, при возмещении ущерба стоимость багажа, грузобагажа определяется исходя из его цены, указанной в счете продавца или предусмотренной договором, а при отсутствии счета продавца или цены в договоре - исходя из цены, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичный товар.

В вашем случае перевозчик обязан был вам вернуть деньги в течение 10 дней со дня предъявления требования, но он этого не сделал. В соответствии со ст. 28 Закона вы вправе в случае нарушения срока доставки грузобагажа отказаться от выполнения договора об оказании услуги перевозки и потребовать возмещения убытков, т.е. стоимости не доставленных в срок запасных частей. Эти требования перевозчик обязан выполнить в 10-дневный срок. Напишите новую претензию с отказом от грузобагажа и перечисленными выше требованиями.

Автобусные перевозки

**Мне постоянно приходится пользоваться услугами пригородного автобуса. Мой рейс часто задерживается (на 15 - 30 минут). На автовокзале райцентра есть туалет, но администрация разрешает пользоваться им бесплатно только пассажирам междугородных маршрутов. Законно ли это?**

В соответствии с п. 21 Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 N 112, пассажир имеет право на бесплатное пользование залами ожидания и туалетами, размещенными в зданиях автовокзала, автостанции, при наличии билета, подтверждающего право проезда по маршруту регулярных перевозок, в состав которого включен остановочный пункт, расположенный на территории этого автовокзала или автостанции:

- в течение времени, установленного владельцем автовокзала, автостанции, но не менее 2 часов с фактического времени прибытия транспортного средства, - для остановочного пункта, являющегося пунктом назначения;

- в течение срока действия билета (с учетом фактического времени задержки отправления и (или) опоздания прибытия транспортного средства) - для других остановочных пунктов.

Как видим, право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами предоставлено пассажирам маршрутов всех регулярных перевозок, а не только междугородных маршрутов.

Согласно ч. 13 ст. 34 Федерального закона "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" за задержку отправления транспортного средства, осуществляющего регулярные перевозки пассажиров в междугородном сообщении, или прибытие его с опозданием в пункт назначения более чем на час перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере 3% стоимости проезда за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда и не позднее чем в течение 10 дней после дня предъявления пассажиром соответствующего требования. Течение указанного срока приостанавливается в случае обращения в суд. Пассажир также вправе потребовать от перевозчика возмещения убытков, причиненных ему в связи с задержкой отправления или прибытием с опозданием транспортного средства в пункт назначения, в порядке, установленном законодательством РФ. Таким образом, за задержку отправления менее чем на час перевозчик ответственности в виде неустойки не несет.

Поскольку нарушения ваших прав носят систематический характер, вы можете написать претензию перевозчику, руководству автовокзала, а также жалобу в Ространснадзор.

Внутренние водные пассажирские перевозки

**Я была на Соловках, путешествовала самостоятельно. Гостиница была забронирована. На Соловки из Кеми по расписанию рано утром ходит пассажирский катер. Я купила билеты, но этот рейс отменили, а следующие были проданы туристическим группам, и меня туда не посадили. В результате я была вынуждена сутки провести в Кеми. И только на следующее утро меня посадили на катер. Справка об отмене рейса и моем отправлении на следующий день у меня есть. Причину отмены рейса мне не назвали. Соответственно, я могу получить какую-то компенсацию. Но кто вернет мне нервы и здоровье за это утомительное ожидание, за то, что я заплатила за ночевку в Кеми, за потерянный день отпуска?**

В соответствии со ст. 116 КВВТ РФ за задержку отправления пассажирского судна или прибытие его с опозданием, за исключением перевозок по пригородному, внутригородскому маршрутам перевозок пассажиров и на переправах, перевозчик уплачивает пассажиру по его требованию штраф в размере 3% стоимости проезда за каждый час задержки или опоздания, но не более чем в размере стоимости проезда, если перевозчик не докажет, что такие задержка или прибытие с опозданием произошли вследствие непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни и здоровью пассажиров неисправности пассажирского судна или иных не зависящих от перевозчика обстоятельств. Аналогичная ответственность перевозчика предусмотрена в п. 5 ст. 28 Закона, только здесь это уже называется не штрафом, а неустойкой. При задержке на сутки ее размер составит 3% x 24 = 72%. Кроме этого, согласно п. 1 ст. 28 Закона вы вправе потребовать от исполнителя, нарушившего сроки выполнения работы, уменьшения уплаченной за нее цены, например, на 28% (вряд ли суд, если придется обращаться к нему, сочтет это требование чрезмерным). Выплата исполнителем законной неустойки и требуемого вами размера снижения цены за услугу в совокупности возвратит вам деньги, уплаченные за билет. Но вы вправе потребовать также полного возмещения в те же сроки (10 дней) убытков, причиненных вам в связи с непредвиденной задержкой отправления судна (оплата проживания, питание, транспорт, если есть документальное подтверждение расходов), и компенсации морального вреда (ст. 13 и 15 Закона).

Если все эти требования (снижение цены, выплата неустойки, возмещение убытков, компенсация морального вреда) вы включите в свою претензию, которую вручите перевозчику или отправите ему по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, и он добровольно их удовлетворит (при удовлетворении по решению суда ему придется в дополнение к перечисленному выплатить еще штраф в размере половины суммы, присужденной судом в вашу пользу), то, возможно, понесенные моральные потери компенсирует вам сознание того, что впредь перевозчик вряд ли решится отменять рейсы по причинам, не признаваемым Законом уважительными.

4.5. Услуги связи и телекоммуникаций

Эта сфера регулируется наряду с Гражданским кодексом РФ и Законом о защите прав потребителей также специальными Федеральными законами: от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи", от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи". Кроме этого, для защиты прав потребителей имеют значение Федеральные законы от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации". Важным инструментом правового регулирования в этой сфере служат утвержденные Постановлениями Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 Правила оказания услуг телефонной связи, от 23.01.2006 N 32 Правила оказания услуг связи по передаче данных, от 10.09.2007 N 575 Правила оказания телематических услуг связи.

Потребителю надо знать, что в случае возникновении споров в сфере связи на основании ст. 55 Федерального закона "О связи" необходимо соблюсти обязательный претензионный порядок, т.е. потребитель до обращения в суд должен предъявить оператору связи претензию. На подачу претензии потребителю дается шесть месяцев со дня возникновения договорных отношений или предмета спора (исключение - телеграммы, срок подачи претензий по которым - месяц), оператору связи на ее рассмотрение - 30 дней (за исключением претензий по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств в пределах одного поселения, которые рассматриваются в течение пяти дней). И только при отклонении претензии, хотя бы частичном, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки потребитель вправе предъявить иск в суд.

**Через салон связи оплатила услуги своего оператора - положила на телефон 500 руб. Через несколько дней выяснилось, что телефон отключен из-за долга. Обратилась в салон, оказалось, что я указала неправильный номер телефона. Мне предложили написать заявление на перенос денежных средств с неправильного номера на правильный, но чек был утерян. Продавец нашла в компьютере по дате указанный мной номер телефона (даже продиктовала номер чека), платеж оказался активирован. На мою письменную претензию мне ответили, что смогут мне помочь перенести оплату на правильный номер при предъявлении чека. Но чек-то утерян! Неужели ничего нельзя сделать?**

А как должен салон связи, выступающий в данном случае в роли агента вашего оператора, реагировать на претензию без каких-либо документов, подтверждающих оплату? Вы пополнили лицевой счет другого лица, и оно ими теперь распоряжается.

От абонента, на счет которого вы перевели указанную сумму, вы вправе требовать ее возврата как неосновательного обогащения согласно ст. 1102 и 1105 ГК РФ. Но поскольку граждане нередко перечисляют деньги на счета не своих номеров телефонов, этот абонент мог и не обратить внимания на данное поступление, приписав его кому-нибудь из своих близких. А если бы и обратил внимание, то о вас ему все равно ничего не известно. Возврат же вам денежных средств салоном или оператором связи путем списания их с чужого счета без согласия его владельца законодательством не предусмотрен.

Так что советуем договориться с невольным получателем ваших денег (самое простое, если он отправит свои 500 руб. на ваш счет). Другого способа вернуть деньги у вас нет. Даже если вы по номеру телефона найдете его владельца и обратитесь в суд с иском к нему о возврате 500 руб. как неосновательного обогащения, суд потребует доказательства факта ошибочного перечисления этой суммы вами. Либо смиритесь с потерей денег и впредь храните чек, пока не убедитесь, что деньги поступили на ваш счет.

**6 января мне пришло письмо от оператора связи с просьбой немедленно погасить долг в размере около 1 тыс. руб. Там же указан и якобы мой телефонный номер. Но с этим оператором я никогда дела не имел! Звоню в их справочную, узнаю, что номер такой числится, долг есть. Номер оформлен на мой паспорт (все данные совпадают) в Москве 22 ноября 2014 г. Я живу в Самарской области, в 2014 году вообще из нее не выезжал. Не знаю, что делать дальше. Если обращаться в прокуратуру, то в свою или московскую?**

Данные вашего паспорта могут быть у кого угодно - всем нам нередко приходится указывать их, заключая различные договоры. Но для приобретения телефонной SIM-карты необходимо предъявить сам документ, удостоверяющий личность, и поставить свою подпись.

Прежде чем обращаться в прокуратуру, напишите претензию оператору с изложением всех обстоятельств и требованием обосновать наличие между вами договорных отношений (представить копию договора с вашей подписью). В претензии можете также указать, что в период, за который возникла задолженность перед оператором, вы находились в Самарской области, что подтверждает распечатка ваших соединений со своего настоящего номера (по ней можно убедиться, что вы не были в роуминге). Отправьте претензию письмом с объявленной ценностью, описью вложения и с заказным уведомлением о вручении. Копия описи, где вы укажете название документа, и копия претензии останутся у вас на руках и при необходимости будут служить доказательством вашего обращения к исполнителю. Если получите копию договора и увидите, что подпись в нем не ваша, пошлите оператору копию листа своего паспорта с вашей подлинной подписью. Можно и к прокурору обратиться - того района, в котором находится лицо, допустившее нарушение закона. Только вот что это за лицо и где оно находится - большой вопрос. Поэтому значительно проще и эффективнее просто ждать, когда вам придет (если придет) копия иска оператора о взыскании с вас долга, поданного в суд по месту вашей регистрации. Тогда вы представите свои доказательства в суде.

**У меня тариф со скоростью 10 Мбит (не "до 10", а именно входящая (исходящая) скорости в Интернете 10 Мбит/с). Это на бумаге. А на самом деле - 1 - 2, максимум 6 Мбит. Я в течение этого месяца ежедневно накапливал статистику несоответствия скорости (на сайте замеров, рекомендованном самим провайдером). Хочу потребовать перерасчет за этот месяц. Сумма списывается полностью раз в месяц - 600 руб. Можно ли в принципе что-либо требовать у провайдера в данной ситуации? И как правильно это сделать?**

Предъявляйте письменную претензию в соответствии с Правилами оказания телематических услуг связи. Приложите к ней копию договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты ее регистрации, о результатах рассмотрения оператор связи должен сообщить вам в письменной форме. В случае некачественного оказания телематических услуг связи абонент вправе потребовать по своему выбору безвозмездного устранения выявленных недостатков, соответствующего уменьшения стоимости оказания услуг либо возмещения понесенных им расходов по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании услуг. В вашем случае, видимо, наиболее реально требование о снижении цены услуги. Если оператор связи признает вашу претензию обоснованной, он обязан выполнить ваше требование об устранении недостатков в разумный срок, назначенный вами, а денежные требования абонента - в 10-дневный срок с даты их признания. Если оператор отклонит вашу претензию или не даст ответа в установленный срок, у вас возникает право на обращение с иском в суд.

**Постоянно пользуюсь спутниковым Интернетом, провайдер Л. В конце каждого месяца оплачивала его услуги с помощью "Мобильного платежа" оператора связи Б. Деньги зачислялись обычно в течение нескольких минут, в крайнем случае - получаса.**

**10 дней назад, как обычно, воспользовалась этой услугой, но, увы, мои деньги как в воду канули - ни через час, ни через два, ни через сутки они не поступили на счет моего провайдера. Я уже и письма с претензиями писала, и через форму обратной связи на сайте обращалась, и по телефону звонила - бесполезно! Денег как не было, так и нет. Выяснилось, что услугу по перечислению денег Б. оказывает с участием некоего ЗАО. Якобы Б. деньги ему перечислил, предлагает мне искать концы там. Но в этом ЗАО меня только обещаниями кормят. При этом на самом сайте, где я делала перечисления, нет информации ни о сроке зачисления платежей, ни о том, что делать в ситуации, подобной моей. Как мне поступить?**

Разбираться вам надо с оператором связи Б. Предъявляйте ему письменную претензию. Приложите к ней копии договора и документов, свидетельствующих о перечислении вами необходимой суммы на счет оператора связи Б. и о непоступлении этой суммы на счет провайдера Л., а если вследствие этой ситуации вам причинен ущерб (например, вы были вынуждены пользоваться услугами другого провайдера) и вы требуете его возмещения, - о факте и размере причиненного ущерба. Укажите в претензии разумный срок устранения выявившегося недостатка (например, один день). Поясните, что в случае отклонения вашей претензии или неполучения ответа в течение одного дня вы обратитесь в суд с требованием расторжения договора с оператором связи Б., возврата перечисленных вами на его счет денег, а также возмещения убытков, взыскания неустойки и штрафа (по п. 6 ст. 13 Закона), размер которых к моменту принятия решения судом многократно превысит не перечисленную оператором связи сумму. Если это не поможет, обращайтесь в суд - ваше дело правое.

**В нашем городе в новом микрорайоне есть единственный провайдер от застройщика. Оплата Интернета у нас производится по квитанциям (кидают в почтовый ящик) в отдельной кассе провайдера, которая работает по будням с 10:00 до 18:00, т.е. в то время, когда и мы работаем. В середине декабря мне за неуплату был отключен Интернет. Я о задолженности не знал, так как квитанции в ящике не было. Уехал на месяц и оплатил только после возвращения. При этом оказалось, что за месяц без Интернета, который был отключен, мы должны тоже оплатить. Разве это справедливо? Есть ли какой-нибудь закон, который в данной ситуации может меня защитить?**

Прежде всего, согласно п. 47 Правил оказания телематических услуг связи в случаях нарушения абонентом требований, установленных договором, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи до устранения нарушения, письменно уведомив об этом абонента. Судя по представленной вами информации, такого уведомления вы не получили, следовательно, отключать вас он был не вправе. Далее, отключив вас, он не вправе требовать оплату за период, когда услуга вам не предоставлялась по инициативе исполнителя. Так что готовьте и вручайте нарушителю ваших прав претензию, а в случае ее отклонения обращайтесь в суд.

**У меня взломали электронный кошелек WebMoney. Когда "антивирус" обнаружил троянскую программу, я в тот же день написал в службу технической поддержки WebMoney. Важно, что в настройках WebMoney стояла защита, но она не сработала. Не сработала и сигнализация на телефон. Кому предъявить претензию?**

Сделайте запрос WebMoney: не была ли в то время, когда произошел взлом у вас, повреждена ее система. Если этого не было, то взломали, очевидно, ваш компьютер. Тогда согласно договору присоединения, вывешенному на сайте электронного кошелька, он освобождается от ответственности. В этом случае вы вправе предъявить претензию поставщику антивирусной программы, установленной на вашем компьютере (если она установлена легально). Ну и, конечно, следует обратиться в полицию, которая должна провести дознание и, при подтверждении названных вами обстоятельств, открыть уголовное дело и разыскать преступника.

4.6. Туристские услуги

Эта сфера отношений регулируется наряду с Гражданским кодексом РФ и Законом о защите прав потребителей также специальным Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". К сожалению, специальный Закон недостаточно увязан с действующим потребительским законодательством, а отдельные его нормы прямо ему противоречат. Так, например, ст. 10 устанавливает, что претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме **в течение 20 дней со дня окончания действия договора** и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Здесь для потребителей, чьи права оказались нарушены, созданы сразу два неудобства.

**Во-первых**, требование об обращении исключительно к туроператору, хотя в большинстве случаев потребитель-турист при заключении договора имеет дело с турагентом.

**Во-вторых**, ограничение в 20 дней для предъявления претензий. Рассмотрим примеры типичных нарушений прав потребителей в сфере туризма.

**Приобрела путевку в Грецию, но получила травму (перелом ноги). Сразу связалась с турфирмой, где приобретала услугу. Мне сказали, что деньги уже не вернут, так как на меня налагается штраф в размере 100%. Я так понимаю, что вообще ничего не добьюсь от них?**

Вам надо вручить турфирме под расписку или отправить по факсу и почте с заказным уведомлением заявление об отказе от исполнения договора на основании ст. 32 Закона, которая позволяет потребителю отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, сумму которых потребитель вправе потребовать обосновать. В заявлении также стоит указать, что штрафные санкции не предусмотрены законодательством и к фактически понесенным расходам исполнителя не относятся. В соответствии со ст. 16 Закона условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Включение в договор данного условия, ущемляющего установленные Законом права потребителей, составляет административное правонарушение, ответственность за которое предусмотрена ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ. Кроме этого, отметьте, что при рассмотрении вашего иска суд в соответствии со ст. 13 Закона наложит на исполнителя штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя.

**Мною была куплена путевка, согласно которой нас отвозят автобусом к морю. На середине пути автобус сломался - вышли из строя (одновременно!) два генератора. В результате мы вынуждены были заночевать в автобусе, питались за свой счет. Постоянно нас обманывали: сначала сказали, что другой автобус будет через 2 часа, когда 2 часа истекли, сказали, что автобус будет через 14 часов! В результате инициативная группа пассажиров (обратите внимание - не сопровождающий) договорилась о найме автобуса, но это было уже утром. Туроператор согласился оплатить наемный автобус. Мы, наконец, уехали и опоздали к месту отдыха на 15 часов.**

**Об обратном пути. В путевке заявлено, что автобус будет выходить из конечного пункта примерно в 13:00. Фактически автобус вышел только в 17:00. В результате мы приехали в пункт назначения глубокой ночью (02:00).**

**Хочу подать претензию на компанию. Подскажите, как можно собрать доказательства? В договоре сказано, что претензии принимаются при наличии оригинала договора и доказательств нарушения договора. Правомочно ли это? Прочитала также, что можно просить расторжения договора в связи с существенными недостатками оказанной услуги. Что же мне делать? На какую сумму просить уменьшения стоимости и возмещения морального вреда?**

Согласно ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;

- изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В вашем случае услуга, хоть и с недостатками, уже оказана, и отказаться от нее не получится. Можно требовать на основании ст. 29 Закона соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу. На сколько - это как договоритесь, но можно исходить из доли потерянного для отдыха времени, отдельно посчитать расходы на питание, оплату дополнительного автобуса. А моральный вред - это ночные мучения, страхи и т.п. Его также нужно оценить в денежной сумме (поскольку переживания ваши, сделать это можете только вы сами) и включить в претензию.

**Отдыхали на базе отдыха, при въезде стоит шлагбаум, сидит охранник, висит камера. Оплатили пребывание на территории базы в течение срока отдыха, получили на руки договор, в нем в перечне услуг написано: с временной парковкой. Ночью в припаркованные машины врезался квадроцикл, повреждения получили две машины. Охрана в помощи нам отказала. Мы вызвали сотрудников ГИБДД, которые составили протокол, записали показания свидетелей. Сам квадроцикл с места происшествия скрылся. Администратор и охранник видели этот квадроцикл, но никаких мер не принимали. Заместитель директора базы заявил, что никакой ответственности за происходящее на территории они не несут.**

**Хотим подать в суд на администрацию базы отдыха, так как мы оплатили услугу, которая не была выполнена. Имеем ли мы право требовать возмещения ущерба, который был причинен нашим автомашинам?**

Базой отдыха вам оказана некачественная услуга. Соответственно, вы вправе применить нормы ст. 29 Закона. Попытки администрации базы уклониться от ответственности за повреждение автомобилей на стоянке не правомерны. Несмотря на то что вы не заключали прямого договора на услуги автостоянки, в данном случае действуют нормы ст. 891 ГК РФ. Согласно этой статье хранитель обязан принять все предусмотренные договором хранения меры для того, чтобы обеспечить сохранность переданной на хранение вещи.

При отсутствии в договоре условий о таких мерах или неполноте этих условий хранитель должен принять для сохранения вещи также меры, соответствующие обычаям делового оборота и существу обязательства, в том числе свойствам переданной на хранение вещи, если только необходимость принятия этих мер не исключена договором.

Хранитель во всяком случае должен принять для сохранения переданной ему вещи меры, обязательность которых предусмотрена законом, иными правовыми актами или в установленном ими порядке (противопожарные, санитарные, охранные и т.п.).

**Если хранение осуществляется безвозмездно, хранитель обязан заботиться о принятой на хранение вещи не менее, чем о своих вещах.**

Статья 902 ГК РФ устанавливает размер ответственности хранителя: убытки, причиненные поклажедателю утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются хранителем в соответствии со ст. 393 ГК РФ, если законом или договором хранения не предусмотрено иное. При безвозмездном хранении убытки, причиненные поклажедателю утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются:

- за утрату и недостачу вещей - в размере стоимости утраченных или недостающих вещей;

- за повреждение вещей - в размере суммы, на которую понизилась их стоимость.

В случае когда в результате повреждения, за которое хранитель отвечает, качество вещи изменилось настолько, что она не может быть использована по первоначальному назначению, поклажедатель вправе от нее отказаться и потребовать от хранителя возмещения стоимости этой вещи, а также других убытков, если иное не предусмотрено законом или договором хранения.

Таким образом, на основании вышеуказанных статей и ст. 29 Закона о защите прав потребителей вы вправе потребовать от базы отдыха возмещения причиненного вам имущественного ущерба, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, а также возмещения морального вреда.

**Мы (я, муж и ребенок) забронировали и полностью оплатили новогодний тур через турфирму, предварительно проверив наличие доплат за праздничные (рождественские и новогодние ужины) в их таблице. Там никаких доплат в нашем отеле не было. Через день нам позвонили и сказали, что отель выставил обязательные доплаты за эти ужины, которые оператор только что выставил в своей таблице, и теперь мы должны доплатить еще порядка 600 долл. Но ведь тур мы уже полностью проплатили! Имеет ли право туроператор требовать с нас эти доплаты? Мы не хотим отказываться от этого отеля, так как долго его выбирали и он нас полностью устраивает. Но нам дают на выбор два варианта: либо мы доплачиваем, либо отказываемся.**

Отель может предложить дополнительную праздничную программу за плату, но личное дело каждого постояльца отеля - принять предложение или отказаться от него. Если в договоре праздничные ужины не прописаны, значит, их бесплатно вам организовывать никто не обязан. Но и навязывать их в обязательном порядке права не имеют. Все, что говорит вам представитель туроператора, не является для вас обязательным. Отвечайте, что договор заключен и менять его условия вы не хотите. Ни отель, ни туроператор не вправе обязывать вас оплачивать дополнительные услуги.

**В ноябре по раннему бронированию заключили договор с туроператором, заказывали номер с видом на море, что отражено в договоре, и вот за три недели до отъезда звонят и говорят, что номер придется заменить на другой (без вида на море). Нас это не устраивает, и мы хотим расторгнуть договор. Отсюда несколько вопросов. Нарушает ли оператор условия договора? При расторжении договора обязан ли оператор вернуть всю сумму без вычетов? Если да, то он должен вернуть сумму, уплаченную в ноябре, или по стоимости путевки сейчас? Имеем ли мы право требовать с оператора неустойку?**

В ст. 10 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" установлено, что к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относится информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, **об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории)** и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах и др.

К существенным изменениям обстоятельств относится, в частности, **ухудшение условий путешествия, указанных в договоре**.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В связи с изменением существенных условий договора вы вправе расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной суммы либо потребовать снижения цены услуги. Согласно ст. 24 и 29 Закона при расторжении договора потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой, установленной договором, и ценой такой же услуги на момент добровольного удовлетворения такого требования потребителя или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. В случае его требования о соразмерном уменьшении цены услуги в расчет принимается ее цена на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

Однако обращаем внимание, что информация о замене номера вам была сообщена лишь устно. Поэтому вначале потребуйте от турфирмы письменный отказ от оказания вам услуги, предусмотренной договором.

**Купили тур в Грецию с проживанием в отеле категории "три звезды" в номере класса "Стандарт". Но на месте выяснилось, что по туристическому ваучеру у нас проживание в корпусе класса "Эконом", что соответствует категории "две звезды". Можем ли мы получить компенсацию?**

Вы имеете право на компенсацию и сможете ее получить, если на основании ст. 29 Закона потребуете от исполнителя некачественной услуги соответствующего уменьшения ее цены. В течение 10 дней со дня предъявления турфирме письменной претензии с таким требованием оно должно быть исполнено, либо вам должны отказать в его исполнении и тогда вы можете обратиться в суд. Суд рассмотрит и оценит, имело ли место нарушение условий договора, насколько оно существенно и какое уменьшение цены услуги способно его компенсировать. Возможен спор о размере ее снижения. Например, вы требуете снизить цену на треть, а турфирма готова снизить только на 10%, суд же решит вернуть вам 20% цены. Но, удовлетворив ваши требования, пусть даже частично, суд взыщет с ответчика неустойку за просрочку исполнения вашего требования, штраф в размере половины цены иска за отказ от его добровольного удовлетворения и возмещение ваших судебных расходов. Так что, осознав вашу правовую грамотность и потребительскую решимость, турфирма, скорее всего, вернет вам часть денег. Однако всегда лучше избежать неприятности, чем потом достойно из нее выходить. Поэтому, прежде чем оплатить заказанный тур, внимательно прочитайте договор и выдаваемые в соответствии с ним документы. Если что-то в них противоречит вашему пониманию того, что вы должны получить по этому договору, либо вы усмотрели противоречия между разными документами, потребуйте полного прояснения сомнительных для вас положений и оплачивайте тур только после того, как это будет сделано.

**Хочу поехать в Европу. Как лучше отдыхать: по турпутевке или дикарем?**

Понимаем ваше беспокойство и потому хотим напомнить, что граждане Евросоюза, да и наши сограждане, теперь все чаще организуют свои путешествия по Европе самостоятельно. Через популярные сайты, которым мы не вправе делать здесь рекламу, люди бронируют места в отелях, заказывают авиа- или железнодорожные билеты, трансферы, экскурсии, выбирая именно то, что им хочется, и это зачастую обходится им не дороже, чем через туроператора. А вот отправляться на курорты Турции, Египта, стран Юго-Восточной Азии или Южной Америки мы бы посоветовали по турпутевке.

4.7. Медицинские, ветеринарные, образовательные услуги

Медицинские и образовательные услуги, в отличие от всех тех, что рассматривались в предыдущих разделах, широко вошли в нашу жизнь относительно недавно, когда наряду с унаследованной от СССР бесплатной для пациентов и учащихся государственной или муниципальной медициной и образованием в России появились коммерческая медицина и коммерческое образование с достаточно разнообразными предложениями. Однако низкий уровень и качество конкуренции на этих рынках в совокупности с традиционным неуважением к закону и здесь способствуют живучести системных нарушений прав потребителей.

Наряду с Гражданским кодексом РФ и Законом о защите прав потребителей эти сферы услуг также регулируются утвержденными Постановлениями Правительства РФ от 06.08.1998 N 898 Правилами оказания платных ветеринарных услуг, от 04.10.2012 N 1006 Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, от 15.08.2013 N 706 Правилами оказания платных образовательных услуг.

Рассмотрим достаточно часто встречающиеся ситуации.

Медицинские услуги

Принципиальное (скорее даже - революционное) значение для этой сферы имеет Постановление Пленума Верховного Суда РФ по потребительским спорам, разъяснившее, что законодательство о защите прав потребителей применяется не только к платным услугам, в том числе оказываемым в рамках добровольного медицинского страхования, но и к услугам, оказываемым медицинскими организациями в рамках обязательного медицинского страхования.

**Таким образом**, потребительское законодательство распространяется на отношения, возникающие из договоров, заключаемых исполнителем не с потребителем, а с органом исполнительной власти в интересах потребителя.

Прежде считалось, что гражданин, приходящий на прием в районную поликлинику или находящийся на лечении в государственной больнице, не обладает правами потребителя, поскольку не оплачивает оказываемые ему услуги. Теперь такое понимание должно быть пересмотрено, результатом чего станет уточнение обязанностей медицинских организаций в рамках обязательного медицинского страхования (номенклатуры, объема и сроков оказания ими услуг) и ответственности за их ненадлежащее исполнение. Ну, а пока опыт защиты прав потребителей медицинских услуг формировался у нас исключительно в сфере платной медицины.

**Я заключила договор на оказание сервисных услуг в клинике. Оказаны они были не в полном объеме. Клиника готова вернуть часть денег, но у меня отсутствует документ об оплате. Имеется договор, в котором указана стоимость услуг. Договор подписан обеими сторонами. Бухгалтерии клиники этого недостаточно, требуют чек. Действует ли здесь** **Закон** **о защите прав потребителей? Возможно ли вернуть деньги только по договору?**

В отношении возврата товаров Закон прямо указывает, что отсутствие чека не является основанием для отказа в удовлетворении требования. В отношении услуг такой нормы в Законе нет. Но обычаи делового оборота позволяют возвратить часть или полную стоимость услуги без наличия чека, если факт оплаты не вызывает сомнений.

Напишите заявление с просьбой в связи с утерей чека подтвердить факт оплаты вами услуг по договору. В вашем случае у исполнителя есть сам договор, без оплаты которого услуги вам вообще не оказывались бы. Есть у клиники и прямая возможность проверить по данным бухгалтерского учета поступление денег от вас. Так что добросовестная клиника вернет своему пациенту деньги за оплаченные, но не оказанные услуги. Тем более что в случае судебного иска ей придется не только выплатить переплаченные деньги и, возможно, неустойку, но и понести репутационные издержки.

**Я пошла к стоматологу, чтобы изменить форму переднего зуба. В итоге мне повредили соседний здоровый зуб, поставили пломбу на нем, сточили его снизу, вообще непонятно зачем, и поцарапали, а потом отполировали, из-за чего он стал плоским. Поначалу даже не признавались, врач говорила, что она вообще этот зуб не трогала. Когда я сказала, что принесу фотографию до моего визита в клинику, она начала предлагать нарастить его. Я долго плакала, переживала, ведь ничего уже нельзя сделать. И это в дорогой коммерческой клинике!**

**Можно ли получить компенсацию за моральный вред и за ущерб здоровью из-за неаккуратности врача?**

Очень важно, какие документы имеются у вас на руках после посещения стоматолога. У вас должны быть в обязательном порядке:

- кассовые чеки или номерные квитанции строгой отчетности на все суммы, которые вы платили в клинике;

- ваш экземпляр договора об оказании платных медицинских услуг. В нем должны быть указаны виды и стоимость услуг, которые вам оказаны, и сроки, в которые их должны были оказать.

Врач должна была завести на вас карту амбулаторного приема (при амбулаторном лечении) или историю болезни, если это стационар. Отсутствие такой карты или истории болезни (у вас на руках или в клинике) нарушает правила оказания медицинской помощи.

Вам нужно написать претензию о некачественном оказании платной медицинской услуги на имя руководителя клиники. В претензии подробно расскажите, с какой целью вы обратились в клинику и что из этого вышло. Претензию готовьте в двух экземплярах. На втором, остающемся у вас, должна быть отметка о вручении претензии с подписью принявшего ее должностного лица (с расшифровкой), датой и, желательно, печатью клиники. Приложите к претензии копии договора на оказание платной медицинской услуги и кассового чека (квитанции). Приложите также фотографии своих зубов - до и после обслуживания в клинике. В тексте претензии желательно упомянуть свидетелей, которые подтвердят, что ваши зубы до посещения клиники выглядели лучше. Обязательно укажите в претензии свои требования, напишите разумную приемлемую для вас сумму компенсации морального вреда. И хотя она, теоретически, определяется судом, все же клиника может решить вопрос в вашу пользу и в досудебном порядке. Если вы потребуете вернуть деньги за некачественно оказанную медицинскую услугу, то требование должно быть удовлетворено (если оно будет признано клиникой правомерным) в течение 10 дней. Если за это время клиника не приняла никакого решения по вашей претензии, обращайтесь в суд.

Вы вправе сразу обратиться в суд, но советуем начать с предъявления претензии к клинике.

**Подскажите, применим ли Федеральный** **закон** **от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" к врачу-косметологу из салона красоты? По моему мнению, имеет место врачебная ошибка в подборе лечения, а отсюда последствия.**

Нет, не применим. В салоне красоты не занимаются (не должны заниматься) лечением - для этого надо получить лицензию на медицинскую деятельность, аккредитовать салон в качестве медицинской организации и т.д. Поэтому либо вы неточно применили понятие "лечение", либо салон занимается незаконным предпринимательством (оказанием услуг, на которые не имеет права). Если речь идет о некачественном исполнении косметологических процедур, например, удалении бородавок или наложении масок, то здесь применима ст. 29 Закона.

**Возникли проблемы со здоровьем. Врачи назначили УЗИ органов брюшной полости и почек. Бесплатного надо было ждать, поэтому пошла за деньги. На пятиминутном исследовании выяснилось, что у меня "все нормально, в пределах возрастной нормы". Доверия такое исследование не вызвало, и я дождалась бесплатного. На нем у меня нашли два заболевания. Отсюда возникает вопрос. Могу ли я жаловаться на этого недобросовестного врача и требовать возмещения морального вреда (как-никак, полтора месяца меня мучили боли, и я не могла начать никакого лечения)? И если да, то куда и как мне обращаться?**

Прежде всего, советуем вам разобраться, кто же прав. Это сейчас самое главное, потому что если проблемы со здоровьем действительно есть, надо лечиться не откладывая. Для этого придется обратиться к третьему специалисту, а может быть, и к четвертому. А чтобы понять, почему одно и то же исследование дало столь различающиеся результаты, направьте претензию той медицинской организации, где делали первое УЗИ (сошлитесь на Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг и ст. 29 Закона). Платной клинике придется дать объяснение, при этом нельзя исключать, что она сможет доказать правильность результата своего исследования. В противном случае, если ей это не удастся, то логично требовать от этой клиники возврата уплаченных вами денег и компенсации морального вреда.

Жаловаться вы вправе в региональный департамент или городской отдел здравоохранения и в территориальное управление Роспотребнадзора. Эти органы могут организовать экспертизу, которая покажет, кто из специалистов ошибся. Возможно, виновного административно накажут. Но даже если виновата платная клиника, это не гарантирует возврата вам уплаченных денег и возмещения морального вреда в добровольном порядке. В этом случае придется обращаться в суд.

**Как осуществляется защита прав потребителей, пострадавших от рук пластических хирургов?**

Точно так же, как и во всех других случаях. Составляется и вручается (под расписку на втором экземпляре или по почте с уведомлением о вручении) должностному лицу исполнителя услуги претензия, в которой излагается, что не устроило потребителя, почему он считает эти обстоятельства нарушающими его законные права и чего требует от адресата. Если исполнитель претензию не признает или будет игнорировать в течение назначенного ему потребителем срока, подается иск в суд. Решающее значение для исхода судебного процесса по иску будет иметь результат экспертизы, которую обязательно назначит суд. Если она окажется не в вашу пользу, дело вы, скорее всего, проиграете, и весьма вероятно, что вам еще придется оплатить стоимость этой экспертизы. Так что постарайтесь с помощью специалистов трезво оценить перспективу такого иска, прежде чем его подать.

Ветеринарные услуги

**Я обратилась в ветеринарную клинику с подозрением на отравление у кошки. О том, что у животного отравление, врач узнал только с моих слов и никоим образом не проверил диагноз. Температуру животному не измерил, живот не прощупал, рентген не делал. Врач сразу же достал из шкафа четыре шприца, на вопрос: "Что это за препараты?" ответил: "Лекарства, что еще". Ни названия препаратов, ни их назначение разъяснять не стал. Пока я пыталась успокоить кошку, лежащую на столе в ветеринарном кабинете, врач попросту стриг ногти на собственных руках, не стесняясь, прямо на кошку. Перчатки перед тем, как осмотреть животное и поставить уколы, не надел. Держать животное отказался: "Это ваша кошка, не можете удержать - забирайте и идите домой". Для того чтобы ввести препарат, врач сбрил шерсть на правой передней лапе кошки. Перетянул лапу первой попавшейся на глаза канцелярской резинкой, опять же, никоим образом не обработанной. Потребовал оттянуть резинку, чтобы он мог разглядеть вену. Я не смогла удержать кошку, шприц буквально вылетел из лапы, место прокола стало кровить. Я попросила обработать лапу животного, дабы в рану не попали бактерии с грязного стола. Врач отказался, раздраженно добавив: "Что-то слишком много у вас требований". Совершенно спокойно стал сбривать шерсть со второй лапы, делать на ней прокол. Вместо попыток успокоить животное ударил кошку по морде со словами: "Тут и без тебя много животных, замолкни". Завершив работу, к месту прокола на лапе врач приложил ватный тампон, который во время процедуры лежал на том же столе, куда минуту назад он стриг ногти и где осматривал собаку. Никаких рекомендаций по дальнейшему питанию и лечению кошки я не получила. На вопрос: "А дальше-то что?" врач ответил: "Ну, короче, дней пять колоть будем". Чем колоть, в каком количестве - сказано не было. Распечатку с указанием всех препаратов, введенных кошке, доктор неохотно предоставил лишь после моего требования. Никакой договор со мной не заключался, чек не предоставлялся, был выдан только корешок к приходному ордеру.**

**Вернувшись домой, я перезвонила в данную клинику с просьбой передать трубку представителю руководства или предоставить их координаты. В ответ услышала, что руководства нет, когда будет - неизвестно. Назвать фамилию руководителя администратор клиники также отказался. В тот же день наша любимица умерла. Дети в шоке.**

**Как поступить в таком случае? В какую организацию нужно обратиться, чтобы клиника подверглась проверке и была наказана?**

Ваш случай регулируется ст. 29 Закона и Правилами оказания платных ветеринарных услуг, согласно которым:

- платные ветеринарные услуги оказываются исполнителем на основе заключения договора, оформления абонементного обслуживания или выдачи жетона, талона, кассового чека, квитанции или других документов установленного образца (п. 10);

- исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой ветеринарной услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок (п. 11).

Вы вправе предъявить претензию клинике с требованием вернуть деньги за оказание услуги ненадлежащего качества, возместить убытки и компенсировать моральный вред.

Контроль за ветеринарными службами осуществляет Россельхознадзор. Вам стоит обратиться с жалобой в его территориальное управление, контакты которого можно найти на официальном сайте Россельхознадзора (www.fsvps.ru).

Платные образовательные услуги

**Прошла обучение на курсах визажистов. В соответствии с п. 6.1 договора "заказчик ежемесячно оплачивает услуги, указанные в разделе 1 настоящего договора, в сумме 7 350 рублей". Всего за восемь месяцев обучения было уплачено 58 800 руб.**

**Программа обучения предусматривала 1 400 учебных часов занятий. Однако фактически было проведено не более 900 часов. В дипломе написали: 1 250 часов. Есть свидетели из группы (тоже ученики), готовые подтвердить, что было не более 900 часов. То есть налицо невыполнение учебной программы.**

**Более того, оплачивались принадлежности и материалы - ежемесячно по 1 200 руб. В п. 3.8 договора сказано: "Заказчик обязан обеспечить потребителя за свой счет предметами, необходимыми для надлежащего исполнения исполнителем обязательств по оказанию профессиональных образовательных услуг". В моем случае заказчик и потребитель одно и то же лицо. Я считаю, что "обеспечивать" должен был исполнитель за счет ежемесячной оплаты обучения. Можно ли произвести перерасчет? На что можно рассчитывать?**

У вас есть документальное подтверждение, что фактически количество учебных часов составило 1 250, т.е. вы вправе на основании ст. 29 Закона потребовать соответственного уменьшения суммы оплаты на 6 300 руб. (58 800 : 1 400 x 1 250 = 52 500; 58 800 - 52 500 = 6 300). Если вас не удовлетворяет такой размер компенсации, подавайте в суд, где с привлечением свидетелей будете требовать больший размер уменьшения цены услуги.

Что касается вашего желания переложить оплату принадлежностей и материалов на исполнителя, то это требование незаконно. Договором предусмотрено, что материал для занятий вы покупаете сами, за свой счет. С условием договора вы согласились, поставив свою подпись. Но вы имеете право потребовать отчет о покупке и целевом расходовании оплаченных материалов (предметов).

**Нашла в рекламе объявление о наборе на курсы по кадровому делопроизводству. 19 октября приехала в офис негосударственного образовательного учреждения и заключила договор на оказание мне образовательных услуг. Начало занятий - 1 декабря. Предлагали оплатить сразу весь модуль: 24 тыс. руб. (так дешевле). Я оплатила половину. Немного дороже, но деньги были нужны. Потом долго ждала начала курсов (когда приносила платежки об оплате, мне сказали, что начнут 1 декабря либо на несколько дней позже - мне позвонят).**

**Прошло две недели. Я позвонила сама, просили подождать еще несколько дней, потом еще и еще. 20 декабря я не выдержала, поехала и написала заявление о возврате денег. Сказали: подождите пару дней, деньги придут на указанную карту. Теперь и это длится уже 10 дней. Я звоню, мне говорят: завтра ждите. Звоню: произошла ошибка, но все исправили. Снова звоню: диктуют номер платежки, а денег все нет. Как вернуть деньги?**

Поскольку дата начала работ в договоре зафиксирована, предъявите дополнительное требование о выплате неустойки по ст. 28 Закона: с 1 по 20 декабря по 3% за каждый день просрочки от цены услуги (а не предоплаты), но не более цены услуги. Предупредите, что в соответствии со ст. 31 Закона на возврат денег при отказе от исполнения договора из-за нарушения сроков оказания услуг исполнителю отводится 10 дней, а далее снова начисляется неустойка.

**Перечислила деньги за обучение в негосударственном институте. Но вскоре из-за того, что в институте потеряли мои документы, и по ряду других причин решила отказаться от обучения и написала заявление о возврате денег. В институте деньги вернуть не отказываются, но и возвращать их не торопятся, говорят, что нет средств. Как быть?**

Вам следовало в заявлении о расторжении договора указать срок возврата денег. Если вы мотивировали отказ ненадлежащим исполнением институтом своих договорных обязательств, то согласно п. 1 ст. 31 Закона вам обязаны вернуть деньги в течение 10 дней, а после окончания этого срока у вас появляется право на получение неустойки в размере 3% цены оплаченной услуги за каждый день просрочки (но не более этой цены). Под угрозой востребования неустойки, изложенной в вашей официально поданной претензии, институт, скорее всего, быстро найдет средства и рассчитается с вами. Если же вы в одностороннем порядке расторгли договор, не предъявляя исполнителю претензий к качеству услуг, то после долгого затягивания возврата денег институт может и вовсе от него отказаться. Поэтому советуем незамедлительно формализовать процесс вашего расставания с институтом, четко сформулировать свои требования и добиваться их исполнения, а если не получится - обращаться в суд.

4.8. Финансовые услуги

С точки зрения распространенности нарушений прав потребителей наиболее массовыми финансовыми услугами являются страхование и потребительское кредитование.

Страхование

**Мне повредили автомобиль, который я оставила во дворе. Инспектор ГИБДД оформил аварию, но дату в справке не проставил - сказал, что не знает, когда она произошла. А страховая компания из-за этого отказала мне в выплате по КАСКО. Как мне теперь быть?**

Поскольку очевидно, что повреждение автомобиля произошло в период действия договора КАСКО (если бы это произошло раньше, повреждение было бы зафиксировано в договоре), отказ страховой компании в выплате страхового возмещения по причине отсутствия даты происшествия в справке ГИБДД не только недобросовестен, но и незаконен. Получите от страховщика официальное извещение об отказе в выплате с указанием его причины и подавайте иск в суд. Не поленитесь также пожаловаться на страховщика в Банк России. На этот орган возложен государственный надзор за страховыми организациями, он может повлиять на страховщика угрозой административного наказания, вплоть до приостановления лицензии.

**Вот уже две недели мою машину не берут в ремонт по КАСКО, ссылаясь на перегруженность мастерской. Существуют ли какие-либо предельные сроки ремонта по страховке?**

К сожалению, в законодательстве таких норм нет. Предполагалось, что они будут в договорах страховых компаний и ремонтных организаций, однако у потребителя нет доступа к этим договорам, чтобы проверить, не нарушаются ли сроки ремонта. Хотя ремонтируется его автомобиль, он вообще не является стороной договора, что трудно признать нормальным. Защитить потребителя от злоупотреблений любой из сторон этого договора могла бы конкуренция, но и она пока не стала в этой сфере реальным регулятором - отчасти вследствие недостаточного количества авторемонтных организаций, отчасти из-за дефицита информации о качестве их работы. Здесь явно не хватает сайта, который собирал бы потребительские оценки автовладельцами деятельности автостраховщиков и авторемонтников, что формировало бы репутации участников этого сегмента рынка. Если кто-то из читателей этой книги готов будет взяться за решение такой задачи, мы его с удовольствием поддержим.

**Застраховала свой автомобиль по КАСКО. Через два месяца неизвестные лица повредили дверь машины. В страховой компании мне выдали справку для заполнения в ГИБДД. Но когда я приехала с этой справкой в страховую компанию, мне заявили, что компания обанкротилась и потому платить не будет. Как поступить?**

К сожалению, получить что-то с компании-банкрота, даже имея на руках исполнительный лист, настолько сложно, что большинство застрахованных остаются ни с чем.

Очевидно, пришло время подумать о создании системы защиты страхователей от неплатежеспособности страховой организации, наподобие гарантийного фонда по ОСАГО в Российском союзе автостраховщиков или системы страхования вкладов в коммерческих банках в Агентстве по страхованию вкладов. Ну, а пока такой системы в стране нет, советуем скорее подать заявление в вашу страховую компанию с требованием страхового возмещения причиненного вам ущерба (и приложить к нему копии документов, подтверждающих факт и размер причиненного ущерба) и внимательно следить за ходом ее банкротства. Ваше требование либо должно быть исполнено в ближайшее время, либо вам должен быть дан ясный и недвусмысленный ответ на него. В случае отказа или отсутствия ответа в установленный вами срок вы вправе обратиться в суд. Стоит также обратиться в орган государственного надзора за страховыми организациями - Банк России. Ваша задача - обеспечить, чтобы конкурсный управляющий страховщика включил ее обязательства перед вами в реестр кредиторов - лучше добровольно, но если не получается, то через ваш судебный иск. Тогда эти обязательства либо перейдут к другой страховой организации, купившей имущество банкрота, либо войдут в конкурсную массу, что позволит вернуть хотя бы часть ваших денег.

**Находясь за рубежом, муж получил травму, лечился в местной клинике. Но в страховых выплатах ему отказали - дескать, электронный авиабилет не является документом, подтверждающим вылет. Ни справку из клиники, ни отметку паспортного контроля, ни багажную квитанцию страховщики в расчет не принимают. Как нам доказать свою правоту?**

Противоправность позиции страховщика подтверждает Постановление Пленума Верховного Суда РФ по потребительским спорам. Согласно п. 43 этого документа при дистанционных способах продажи товаров, заказа работ или услуг, когда используются средства удаленной связи (в частности, такие как почта, Интернет, телефон), а оплата осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств).

Так что дело не в отсутствии подтверждающих документов у вашего мужа, а в отсутствии добросовестного отношения к своим обязательствам у страховой компании. Направляйте ей письменную претензию с требованием выплатить страховое возмещение в установленный вами разумный срок (например, три дня) и в случае отказа или уклонения от выполнения этого требования жалуйтесь в Банк России и обращайтесь в суд.

Потребительское кредитование

**Взял в банке автокредит под 17% годовых. Сейчас процентная ставка опустилась до 11%. Можно ли на этом основании изменить конечную сумму выплат банку? И какую сумму я буду должен внести при досрочном погашении кредита (это право заложено в договоре)?**

Уменьшить по своей воле процент по кредиту вы не вправе, даже если на рынке кредитов он снизился. Но зато и у банка теперь нет права в одностороннем порядке поднять этот процент. Что касается досрочного погашения кредита, то даже если бы оно не было предусмотрено договором, такое право у вас есть по закону. Согласно ст. 11 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" заемщик имеет право досрочно погасить кредит, взятый в потребительских целях. Для этого он должен за 30 дней подать в банк уведомление о намерении досрочного погашения кредита. При этом он обязан выплатить банку все проценты по кредиту, начисленные до даты досрочного погашения им кредита. Еще несколько лет назад банки имели право взимать за досрочное погашение с заемщика пени или штрафы. Теперь это им запрещено, так что вы легко подсчитаете сами, какую сумму должны будете выплатить банку.

**Мой 19-летний сын взял потребительский кредит в банке. Пять месяцев выплачивал взносы, а потом его призвали в армию. Сейчас сотрудники банка требуют с нас, родителей, погашения кредита. Мы предъявили справку из военкомата и заявление на отсрочку выплат, но банк настаивает на погашении кредита. Можем ли мы добиться отсрочки?**

Банк-кредитор вправе что-то требовать от вас, родителей заемщика, только если вы взяли на себя роль поручителей по кредиту. Но это вряд ли - потребительские кредиты банки, как правило, дают без всякого поручительства или иного обеспечения. Так что случай вашего сына относится к предпринимательскому риску банка, неизбежному в бизнесе. Этого риска банк мог бы избежать, если бы учел, что 19-летний парень легко может оказаться в армии. Банк вправе потребовать возврата долга через суд, но ответчиком будет ваш сын, и суд, надо полагать, учтет его нынешний статус и материальное положение и иск не удовлетворит. Потому-то банк и давит на вас, родителей, своими силами или через нанятых коллекторов, но в любом случае незаконно, ведь вы не состоите в гражданско-правовых отношениях с ним.

В данной ситуации вы можете обратиться с жалобой на вмешательство в вашу частную жизнь, а также на вымогательство у вас денег в полицию.

**Купила в кредит стиральную машину, но она вскоре вышла из строя. Сервисный центр определил, что она ненадлежащего качества. Должен ли продавец вернуть деньги за стиральную машину и кому? А как быть с процентами по кредиту?**

В такой ситуации продавец, готовый удовлетворить ваше требование о возврате некачественного товара, проданного в кредит, если ваши отношения с ним и с банком были оформлены трехсторонним договором, обязан возвратить вам часть уплаченной за этот товар суммы в размере кредита, погашенного ко дню возврата товара, а также возместить плату за предоставление этого кредита (т.е. выплаченные вами проценты и иные платежи, например за комиссию, если банк их с вас взимал). Остальную часть цены некачественного товара, по которой он был приобретен, продавец должен возвратить банку, выдавшему вам кредит, тем самым погасив ваши обязательства перед ним. Но если банк подтвердит, что кредит вами погашен или что он не возражает против возврата денег вам, то продавец обязан передать вам полную стоимость товара и возместить средства, уже уплаченные вами за предоставление кредита. А вы после этого либо приобретете на эти деньги другой товар, либо досрочно рассчитаетесь с банком по своим обязательствам.

**У частного лица купил подержанный автомобиль по договору купли-продажи. Сделку оформил комиссионер - индивидуальный предприниматель. Позже оказалось, что автомобиль приобретен первым собственником в кредит. Кредит он не покрыл, и теперь банк отбирает машину. Но в чем я виноват? А если не я, то кто?**

Таких случаев, как ни странно, немало. Странно - потому что никто не купит автомобиль без ПТС, а ПТС при покупке в кредит под залог автомобиля обычно хранится в банке-кредиторе. Вопрос, как он попал в руки лица, продавшего вам машину, заслуживает уголовного расследования, для чего следует подать заявление в полицию. Ну, а в рамках гражданских правоотношений советуем прежде всего проверить, с кем вы заключали договор купли-продажи: с продавцом или с комиссионером, действовавшим по поручению продавца. Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда РФ по потребительским спорам продавец является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (посредников). Однако такой посредник в силу ст. 37 Закона, п. 1 ст. 1005 ГК РФ может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной комиссионного вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с продавца как основного исполнителя (принципала).

Резюмируя, рекомендуем обратиться в суд с иском к двум лицам: продавцу автомобиля и комиссионеру с требованием о расторжении договора как ничтожного (совершенного с нарушением действующего законодательства) и восстановлении положения, имевшего место до покупки вами этого автомобиля.

**В январе я на четыре дня задержал платеж по кредиту. С тех пор растет пеня за просрочку платежа. В феврале и марте я платил вовремя, отправлял в банк по электронной почте письмо с заявлением, чтобы банк отменил по отношению ко мне эти пени, но никакого ответа нет, а пеня составляет уже 30 тыс. руб. Как мне быть?**

Прежде всего внимательнейшим образом изучите ваш кредитный договор. Если что-то в нем непонятно, проконсультируйтесь у более опытных людей. Наверняка в договоре есть условие о начислении пени за каждый день просрочки очередного платежа. Их размер может составлять от 0,1 до 2% на оставшуюся сумму кредита. Если вы взяли в кредит, например, 100 тыс. руб. и задержали на четыре дня первый платеж, то даже при минимальной пене 0,1% за день просрочки вам начислят за четыре дня 400 руб., которые, если вы их не погасили сразу, с опозданием делая первый платеж, через месяц превратятся в 12 тыс. руб., а через 2,5 месяца - в 30 тыс. руб. И вскоре банк, который, казалось, забыл о вас, станет все чаще напоминать о себе, требуя возврата долга уже устами сотрудников коллекторского агентства, которому он поручил взыскать с вас этот долг либо просто продал право его требования.

Разобравшись с вашим договором, советуем не медля отправиться в банк и постараться попасть на прием к его сотруднику как можно более высокого ранга, чтобы изложить ему сложившуюся ситуацию и попытаться вместе найти компромиссное решение, которое вам по силам исполнить. Если не удастся, вручите (под роспись на втором экземпляре) заранее заготовленную претензию, в которой сделайте упор на несоответствие организации потребительского кредитования в банке обычно предъявляемым требованиям делового оборота в этой сфере, состоящим в разъяснении заемщикам тех условий договора, на которых они нередко "спотыкаются", и немедленном реагировании на возникающие у них вопросы и, тем более, их беспокойство по поводу отношений с банком. Здесь же предъявите требование пересчитать ваши обязательства без применения кабального условия, которое не было вам разъяснено и не было вами понято (что с очевидностью подтверждается вашими действиями). Не отреагируют - обращайтесь в суд с теми же требованиями и аргументацией. Мы не можем поручиться за результат, но уверены, что это лучше, чем ждать вызова в суд по иску банка, каждый день наращивая размер задолженности.

Имейте в виду, что таким образом некоторые банки неплохо зарабатывают на забывчивых клиентах, превращая неприятности, а то и трагедии заемщиков в высоко прибыльный бизнес. Возможно, ваш кредитор относится к их числу, и поэтому вам не дают ответа на ваши призывы разъяснить ситуацию. А вы ему помогаете, уповая на неформальные обращения через электронную почту, которые в банке не обязаны даже регистрировать, тем более отвечать на них. К сожалению, по данным специальных исследований, примерно 70% заемщиков не читают кредитный договор, а законодатель, возведя в высший принцип свободу воли сторон договора, до сих пор не обеспечил такую законодательную регламентацию подобных договоров, которая сделала бы закладываемые в них кабальные для более слабой стороны - потребителя условия изначально ничтожными и потому не подлежащими применению. Это открывает недобросовестным (и в силу этого высоко конкурентоспособным) банкам множество возможностей втягивать потребителя в невыгодные для него отношения.

Классический пример - рассылка по почте своим "самым дорогим клиентам" кредитных карт. Письменного договора при этом стороны не заключают, однако в действие вступает так называемый договор оферты - банк делает потенциальному заемщику предложение (воспользоваться кредитом по карте), гражданин принимает это предложение (совершает акцепт, ст. 438 ГК РФ) в тот момент, когда активирует эту карту, позвонив по указанному телефону и выполнив несколько простых действий. Вместе с картой присылают и условия договора, но мало кто в состоянии разобраться в мудреном тексте. То, что в результате заемщик весьма часто не понимает, сколь обременительные обязательства на себя принял, для таких банкиров даже лучше: успеет больше задолжать, прежде чем спохватится. А там подоспеют специально обученные люди - коллекторы, и никуда должник от них не денется, последнее отдаст, а долг вернет.

Есть в этой печальной картине и обнадеживающая деталь, которую следует иметь в виду всем, кто имеет обязательства перед кредитной организацией по потребительскому кредиту. Это уже не раз упоминавшееся нами Постановление Пленума Верховного Суда РФ по потребительским спорам, которое поставило точку в затянувшемся споре о правах коллекторов по отношению к должнику: "Разрешая дела по спорам об уступке требований, вытекающих из кредитных договоров с потребителями (физическими лицами), суд должен иметь в виду, что Законом о защите прав потребителей не предусмотрено право банка, иной кредитной организации передавать право требования по кредитному договору с потребителем (физическим лицом) лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, если иное не установлено законом или договором, содержащим данное условие, которое было согласовано сторонами при его заключении" (п. 51).

Приложение N 1

ГОСТ Р 56877-2016\*

Руководство по оказанию правовой помощи потребителям.

Общие требования

Разработан Общероссийским союзом общественных объединений "Союз потребителей Российской Федерации".

Утвержден и введен в действие Приказом Росстандарта от 26.02.2016 N 83-ст.

Дата введения - 1 февраля 2017 г.

1. Область применения.

Настоящий стандарт <1> устанавливает единый порядок оказания потребителям правовой помощи в виде предоставления юридических консультаций, составления для них претензий, жалоб, исковых заявлений и иных юридических документов, представления интересов потребителей, в том числе в судах, в целях досудебной и судебной защиты их прав и законных интересов, осуществляемой органами государственной власти и местного самоуправления, общественными объединениями потребителей и иными организациями, осуществляющими правовую помощь потребителям, как безвозмездно, так и за плату.

--------------------------------

<1> Публикуется без приложений.

2. Термины и определения.

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

2.1. **Потребитель**: гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.2. **Права потребителя**: установленные законодательством Российской Федерации и ее международными договорами права потребителя:

- на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;

- на получение необходимой и достоверной информации о предлагаемых ему товарах, работах, услугах и об их изготовителях, продавцах, исполнителях, уполномоченных организациях (уполномоченных индивидуальных предпринимателях), импортерах;

- на приобретение товаров, работ, услуг надлежащего качества;

- на соблюдение установленных сроков передачи предварительно оплаченного товара, выполнения работы или оказания услуги;

- на возможность использования товара в течение всего установленного изготовителем срока его службы;

- на обмен и на возврат товара надлежащего качества;

- на возврат товара, приобретенного дистанционным способом;

- на отказ от исполнения договора о выполнении работы или оказании услуги в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору;

- на возмещение вреда, причиненного его жизни, здоровью или имуществу, в том числе природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя;

- на компенсацию причиненного ему морального вреда;

- на возмещение причиненных ему убытков;

- на просвещение в области защиты прав потребителей;

- на самостоятельную защиту своих прав, в том числе в судах;

- на государственную защиту прав потребителей;

- на защиту прав потребителей органами местного самоуправления;

- на объединение на добровольной основе в общественные объединения потребителей.

2.3. **Законные интересы потребителя**: интересы отдельного потребителя (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), порядок реализации которых не определен действующим законодательством, такие как интерес в беспрепятственном приобретении товаров, работ и услуг надлежащего качества по справедливым ценам, интерес в защите прав потребителя органами власти или общественными объединениями потребителей при недостаточности возможностей для их самостоятельной защиты и другие подобные интересы, не противоречащие законодательству.

2.4. **Контрагенты потребителя**: изготовители и продавцы товаров, исполнители работ и услуг, уполномоченные организации (уполномоченные индивидуальные предприниматели), импортеры, с которыми потребитель вступает или намеревается вступить в отношения по поводу приобретения и (или) использования товаров, работ, услуг.

2.5. **Нарушение прав потребителя, воспрепятствование реализации его законных интересов**: действия или бездействие контрагентов потребителя, органов государственной власти и местного самоуправления и их должностных лиц, повлекшие нарушение норм законодательства РФ или создание необоснованных препятствий для реализации потребителем своих законных интересов.

2.6. **Восстановление нарушенного права потребителя, устранение препятствия для реализации законных интересов потребителя**: восстановление положения, существовавшего до данного нарушения права, и (или) пресечение действий (бездействия), нарушающих это право либо создающих угрозу его нарушения или препятствующих реализации потребителем своих законных интересов, и (или) исполнение обязательства в натуре, возмещение убытков, взыскание неустойки и компенсация морального вреда, и (или) признание недействительным акта государственного органа, органа местного самоуправления либо признание незаконным действий (бездействия) этих органов, должностных лиц этих органов, затрагивающих права и законные интересы потребителей.

2.7. **Диагностика ситуации, заявленной потребителем**: выявление в ситуации, заявленной потребителем, признаков нарушений его прав или воспрепятствования реализации им своих законных интересов, их описание, включающее характеристику соответствующего права или законного интереса, оценку экономических и иных возможных последствий для потребителя, а также перспектив восстановления нарушенного права или устранения препятствия для реализации потребителем своих законных интересов - самостоятельно либо с помощью защитника прав потребителей.

2.8. **Защитник прав потребителей (далее Защитник)**: консультант, специалист, юрист, иной сотрудник органа государственной власти или органа местного самоуправления, сотрудник или член общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), иной организации, осуществляющей правовую помощь потребителям, уполномоченный данным органом или организацией на оказание правовой помощи потребителям и обладающий необходимыми для этого познаниями в области права.

2.9. **Представитель потребителя**: защитник, надлежащим образом уполномоченный потребителем представлять его интересы перед его контрагентами, а также перед органами государственной власти и местного самоуправления, в судах в целях защиты прав и законных интересов данного потребителя.

2.10. **Правовая помощь потребителю**: предоставление юридической консультации, составление юридических документов, включая претензии (требования), жалобы (заявления), исковые заявления, а также обращение в суд от имени или в интересах потребителя, представление потребителя в суде, ведение дела в судах от имени или в интересах потребителя с целью защиты его прав и законных интересов.

2.11. **Юридическая консультация**: предоставление потребителю в устной или письменной форме сведений по следующим вопросам (всем или отдельным):

- о его правах и обязанностях во взаимоотношениях с его контрагентами, органами государственной власти и местного самоуправления и о нормах действующего законодательства, устанавливающих эти права и обязанности;

- о результатах диагностики ситуации, заявленной потребителем;

- о необходимых действиях потребителя в целях восстановления его нарушенных прав или устранения препятствий для реализации его законных интересов;

- иные сведения, существенные для ответа на поставленные потребителем вопросы.

2.12. **Претензия (требование)**: письменный документ, адресованный потребителем лицу, действия (бездействие) которого, по мнению потребителя, повлекли нарушение его прав или создание препятствий для реализации его законных интересов, описывающий указанные действия (бездействие) и их последствия для потребителя и содержащий требование о восстановлении нарушенных прав или устранении препятствий для реализации законных интересов способом, избранным потребителем в соответствии с действующим законодательством.

2.13. **Жалоба (заявление)**: письменный документ, адресованный потребителем надлежащему органу государственной власти или органу местного самоуправления, содержащий сведения о нарушении или угрозе нарушения прав потребителя или воспрепятствовании реализации его законных интересов и просьбу гражданина о защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц, либо о предупреждении такого нарушения.

2.14. **Обращение в суд в интересах потребителя**: предъявление уполномоченным государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), иной организацией, осуществляющей правовую помощь потребителям, судебного иска в защиту нарушенных прав или законных интересов отдельного потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

3. Формы правовой помощи.

Правовая помощь может оказываться потребителям в следующих формах:

- предоставление потребителю возможности самостоятельно ознакомиться с публичными и иными информационными ресурсами, доступными Защитнику, представленными как на бумажных, так и на электронных носителях, содержащими нормативные правовые акты, регулирующие защиту прав и законных интересов потребителя, информацию о типичных ситуациях и оптимальных алгоритмах их защиты, а также образцы претензий, жалоб, исковых заявлений и иных документов, используемых в этих целях, судебные решения и постановления высших судов по аналогичным делам;

- юридическая консультация по телефону (в режиме "горячей линии");

- онлайн-консультирование;

- устная очная юридическая консультация;

- письменная юридическая консультация;

- составление претензии (требования) от имени или в интересах потребителя;

- составление жалобы (заявления) от имени или в интересах потребителя;

- составление гражданско-процессуальных документов (исковое заявление, апелляционные, кассационные, надзорные жалобы и т.п.);

- обращение в суд с заявлением в защиту прав потребителя (по его письменной просьбе);

- процессуальное представительство потребителя в суде.

4. Прием и регистрация обращений потребителей, диагностика ситуации, заявленной потребителем.

Перед получением правовой помощи (кроме консультаций по телефону) потребитель должен самостоятельно или с помощью Защитника оформить Заявку по рекомендованной форме. Заявка хранится в организации в соответствии с внутренним порядком ведения ее делопроизводства в отдельной папке в течение не менее чем одного года.

Все обращения граждан регистрируются в бумажном или электронном Журнале учета обращений потребителей рекомендованной формы от руки или с помощью программных средств, предназначенных для учета обращений граждан. Запись о консультации, предоставленной по телефону, вносится в Журнал учета обращений потребителей по упрощенной форме.

По итогам оказания правовой помощи (кроме предоставления потребителю возможности самостоятельного ознакомления с существенными для его ситуации информационными ресурсами) Защитник вносит в Журнал учета обращений потребителей запись, подтверждающую оказание помощи, с указанием ее формы. Каждой записи о регистрации обращения потребителя присваивается учетный номер.

Если потребитель нуждается в помощи в форме составления его претензии (требования), жалобы (заявления), искового заявления для обращения в суд, он должен представить Защитнику документы, подтверждающие изложенную им ситуацию, и их копии в двух экземплярах: один для приложения к составленному Защитником документу, второй - для хранения вместе с копией составленного Защитником документа и заявкой потребителя на оказание правовой помощи в архиве организации, которую представляет Защитник (если это предусмотрено ее внутренними правилами делопроизводства).

По обращению потребителя Защитник должен, прежде всего, провести диагностику ситуации, заявленной потребителем, оценить правомерность требований потребителя и наметить оптимальные способы восстановления его нарушенных прав. Если его требования, по мнению Защитника, являются неправомерными, это должно быть разъяснено заявителю.

В каждом случае следует рассмотреть все способы возможной защиты прав или законных интересов заявителя, исходя из приоритетности способов досудебной защиты, и выбрать такие, которые открывают возможность наиболее быстрого и полного удовлетворения его законных требований.

Если Защитник полагает, что потребитель злоупотребляет правом, он должен разъяснить обратившемуся положения ст. 10 ГК РФ и последствия злоупотребления правом в любой форме. В этом случае Защитник, после разъяснения потребителю последствий злоупотребления правом, вправе прекратить дальнейшее оказание помощи, о чем делается соответствующая отметка в журнале и заявке. Если представленных заявителем документов недостаточно для оценки правомерности обращения, потребителю должно быть предложено представить недостающие документы, после чего Защитник осуществляет диагностику заявленной ситуации.

Если требования потребителя, по мнению Защитника, являются правомерными, он может оказать обратившемуся возмездную или безвозмездную правовую помощь. Порядок предоставления возмездной и безвозмездной правовой помощи устанавливается организацией, которую представляет Защитник, с учетом настоящих рекомендаций.

По рекомендации Защитника и письменной просьбе потребителя организация, которую представляет Защитник, может от своего имени обратиться к контрагенту потребителя или органу государственной власти, органу местного самоуправления с предложением в определенный срок устранить допущенное нарушение прав потребителя или препятствие для реализации им своих законных интересов. Если возникший спор не удается решить в досудебном порядке, по письменной просьбе потребителя указанная организация может сама обратиться в суд в защиту прав или законных интересов потребителя.

5. Предоставление потребителю возможности самостоятельного ознакомления с необходимой ему информацией.

Организацией, которую представляет Защитник, должна быть обеспечена возможность свободного доступа потребителя к информационным ресурсам в области защиты прав потребителей. Памятки потребителю, примеры типичных нарушений их прав, разбор возможных путей урегулирования конфликтов, образцы претензий и исковых заявлений, извлечения из Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Правил продажи отдельных видов товаров, Правил бытового обслуживания населения и других нормативных правовых актов, разработанных в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", а также Рекомендации потребителям по самостоятельной защите своих прав и законных интересов с образцами документов должны быть размещены в месте оказания ему правовой помощи, на специальных общедоступных стендах и предоставляться заявителю для ознакомления в бумажном или электронном виде.

6. Консультации по телефону ("горячая линия").

Консультация по телефону представляет собой речевое разъяснение потребителю его прав, а также возможных и необходимых действий по их защите применительно к той правовой ситуации, в которой он оказался. Как правило, консультация по телефону не должна занимать более 7 - 10 минут. Если для ответа на поставленные потребителем вопросы Защитнику необходимо изучить документы, имеющиеся у потребителя, он должен предложить ему получить консультацию на личном приеме. Для ознакомления с полными текстами нормативных правовых актов, регулирующих сферу защиты потребителей, заявителю по его просьбе должны быть предоставлены ссылки на соответствующие страницы доступных ему интернет-ресурсов.

7. Консультации в режиме "онлайн".

Консультации в режиме "онлайн" могут проводиться следующими способами:

- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы по электронной почте;

- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы на сайте (форуме) организации, которую представляет Защитник.

8. Устные консультации.

Устная консультация представляет собой речевое разъяснение потребителю его прав или законных интересов в заявленной им ситуации, способов и перспектив их защиты с учетом существующей в данной области судебной практики - без диктовки и обеспечения возможности записи информации.

Цель устной консультации - максимально помочь потребителю понять правовую ситуацию. Защитник должен разъяснить потребителю, действительно ли нарушены его права или созданы препятствия для реализации его законных интересов и какие именно, какая практика, в том числе судебная, существует по подобным нарушениям, указать на свой опыт их защиты (если такой опыт имеется). Потребитель может задавать Защитнику дополнительные вопросы. Устная консультация предусматривает ссылки на конкретные статьи законов, в которых приводятся соответствующие нормы права. Организация, которую представляет Защитник, вправе установить максимальную продолжительность одной устной консультации по одной конкретной ситуации в пределах 15 - 20 минут.

9. Письменные консультации.

Письменная консультация представляет собой либо письменное изложение Защитником ответов на письменные или устные вопросы заявителя, либо устное изложение результатов диагностики заявленной ситуации, даваемое Защитником под запись заявителем. Письменная консультация может осуществляться с использованием образцов документов, включенных в информационные ресурсы организации, которую представляет Защитник.

10. Составление претензии от имени потребителя или обращения от имени организации, которую представляет Защитник.

Необходимость осуществления действий, направленных на досудебное урегулирование, определяется самим заявителем. Защитнику следует предварительно разъяснить ему предпочтительность досудебного урегулирования перед судебной защитой.

При согласии заявителя с необходимостью осуществления таких действий Защитник может предложить ему использовать имеющиеся образцы претензий для самостоятельного составления им претензии либо оказать ему помощь в составлении претензии, или составить от его имени претензию, которую заявитель самостоятельно передаст адресату. При этом Защитник должен разъяснить заявителю способы и порядок надлежащей передачи ее адресату.

Претензия, составляемая для заявителя, подписывается самим потребителем. Не следует оформлять претензии, подписываемые потребителем, на бланках организации, поскольку действовать от имени юридического лица могут лишь уполномоченные на это лица данной организации, а обратившийся потребитель к ним, как правило, не относится. Претензия изготавливается в двух экземплярах, один из которых передается заявителю для отправки или вручения адресату, а второй остается в архиве организации, которую представляет Защитник.

Наряду с составлением или помощью в составлении по просьбе заявителя претензии организация, которую представляет Защитник, может самостоятельно направить лицу, нарушившему права потребителя или создавшему препятствия для реализации им своих законных интересов, обращение, содержащее описание и правовую оценку данного нарушения со ссылками на нарушенные нормы законодательства и предложение добровольно устранить допущенное нарушение и (или) не допускать подобные нарушения в будущем.

Такое обращение может содержать предостережение контрагенту потребителя о недопустимости нарушения прав потребителя или создания препятствий для реализации им своих законных интересов с указанием на предусмотренную законодательством ответственность за такие нарушения.

В обращении, содержащем такое предложение, могут быть дополнительно приведены ссылки на нормы законодательства, наделяющие данную организацию правами по защите прав и законных интересов потребителей. Это наиболее целесообразно в случае, когда претензия потребителя, врученная стороне ответчика, была не удовлетворена и оставлена без ответа. Если организация, которую представляет Защитник, является общественным объединением потребителей или их ассоциацией, союзом, в таком обращении целесообразно разъяснить адресату положения ст. 17, 45, 46 Закона РФ "О защите прав потребителей" и возможные неблагоприятные последствия для него обращения общественного объединения в суд с заявлением в защиту конкретного потребителя или группы потребителей (штраф, убытки, судебные расходы, подрыв деловой репутации).

Такое обращение составляется Защитником и подписывается руководителем или уполномоченным на то лицом организации, которую представляет Защитник, и регистрируется в соответствии с внутренним порядком делопроизводства данной организации. Его копия выдается заявителю.

В случае удовлетворения адресатом претензии потребителя или обращения организации, которую представляет Защитник, об этом делается соответствующая запись в заявке потребителя на получение правовой помощи, которая хранится в отдельной папке документов по данной заявке в архиве организации.

11. Оценка судебной перспективы дела.

В случаях, когда права или законные интересы потребителя не удалось защитить в досудебном порядке либо когда потребитель не захотел использовать для этого досудебный порядок разрешения споров, Защитник должен ознакомить его со своей оценкой судебной перспективы дела. Это необходимо, чтобы потребитель представлял наиболее вероятный результат судебного разбирательства по его делу, правильно оценивал связанные с этим делом риски и затраты и мог принять осознанное решение о целесообразности обращения в суд.

При отрицательной оценке Защитником судебной перспективы дела ему не следует давать согласие на ведение этого дела, если он не уверен, что потребитель знает о бесперспективности для себя судебного разбирательства, тем не менее по каким-то иным причинам желает его рассмотрения в суде.

Защитнику рекомендуется воздерживаться от категорических утверждений о выигрышности дела, даже если на первый взгляд оно безусловно должно закончиться положительно для потребителя, и иметь в виду, что нельзя выносить окончательное суждение по делу, пока не выслушана другая сторона, не рассмотрены ее аргументы и имеющиеся у нее доказательства. При этом следует разъяснять потребителю, чьи интересы он защищает, что любые гарантии того или иного исхода дела будут безосновательными и могут его дезориентировать.

12. Составление гражданско-процессуальных документов.

Данная форма правовой помощи потребителям предусматривает составление таких процессуальных документов, как:

- исковое заявление;

- апелляционные, кассационные, надзорные жалобы;

- возражения относительно исполнения судебного приказа;

- ходатайства;

- и другие.

При составлении данных документов Защитник должен обеспечить ссылки в них на статьи законов, с указанием их номеров и содержащихся в них норм. Данные документы Защитник обязан составить соответствующими по форме и содержанию требованиям действующего законодательства.

13. Обращение в суд в защиту прав или законных интересов потребителя.

Обращение в суд в защиту прав или законных интересов конкретного потребителя осуществляется организацией, которую представляет Защитник, с целью содействия более полной и эффективной реализации конституционного права потребителя на судебную защиту, на основании его письменной просьбы об обращении этой организации в суд в защиту его прав или законных интересов. Такое обращение осуществляется данной организацией без доверенности от потребителя (в силу ст. 46 ГПК РФ и ст. 45 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Однако Защитник должен иметь от организации, которую он представляет, доверенность на ее представление в суде, подписанную его руководителем. То же касается защиты прав группы потребителей.

В рамках своего участия в деле Защитник оказывает потребителю помощь во всех инстанциях, стремясь к разрешению спора в пользу потребителя.

Если организацией, которую представляет Защитник, осуществляется процессуальное представительство потребителя, при личном участии потребителя-истца в заседании суда, необходимо его устное ходатайство о допуске Защитника или иного представителя данной организации в качестве его представителя. При этом доверенность от потребителя не требуется. Если в качестве такой организации выступает общественная организация, то следует иметь в виду, что в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 19.05.1995 N 82-ФЗ "Об общественных объединениях" полномочия юридического лица осуществляются постоянно действующим коллегиальным органом и письменное обращение (просьба) потребителя об обращении в суд в защиту его прав подлежит рассмотрению этим органом. Этим органом по такому обращению принимается письменное решение, выписку из которого следует прикладывать к исковому заявлению.

При рассмотрении дела Защитник, участвующий в нем как представитель организации или потребителя, обратившегося в суд, вправе выйти из процесса, отказавшись от дальнейшей поддержки потребителя, если в ходе судебного разбирательства станут известны какие-либо обстоятельства, не известные Защитнику и его организации на момент принятия решения об обращении в суд, негативные с точки зрения нравственности или правопорядка (например, злоупотребление правом, надуманный иск).

Все материалы судебного дела до его завершения находятся у Защитника, ведущего данное дело, а после его завершения хранятся в отдельной папке "Судебные дела" в архиве организации, которую представлял Защитник.

14. Предварительная подготовка Защитника к участию в деле.

Защитник в рамках участия в деле должен планировать свою работу с потребителем, другими сторонами спора, судом и (или) надзорными органами в сфере защиты прав потребителей, моделируя различные варианты развития ситуации. Этому способствует заблаговременное составление вопросника - подробного перечня вопросов, ответы на которые дадут максимально полную и достоверную картину фактических обстоятельств, и последующая правовая оценка этих обстоятельств, позволяющая сформулировать и оценить возможные варианты позиции защиты.

Рекомендуется составить вопросник из двух частей: общей и особенной. В общую часть целесообразно включать те вопросы, которые всегда должны быть поставлены Защитником, независимо от категории дела. Например, это вопросы, необходимые для правовой оценки сделки (имеется ли договор, согласованы ли все существенные условия, соблюдена ли его форма, кем подписан, действовало ли это лицо в пределах своих полномочий и т.д.), ее действительности, наличия срока исковой давности и т.д. В особенную часть следует включать вопросы, отражающие специфику конкретной категории дел. В первую очередь это касается вопросов к экспертам, назначаемым или привлекаемым судом по данному делу. Поскольку результаты экспертизы, как правило, имеют решающее значение для исхода дела, а эксперты не должны выходить за рамки поставленных перед ними судом вопросов, список этих вопросов требует особого внимания Защитника, которому рекомендуется подготовить свою версию такого списка, включающую вопросы об идентификации объекта спора (товара, результата работы или услуги), о наличии и характеристиках заявленных в иске недостатков этого объекта и о причинах появления этих недостатков (ненадлежащее изготовление или исполнение либо ненадлежащая эксплуатация).

15. Планирование работы Защитника по конкретному судебному делу.

Планирование и строгий внутренний контроль за исполнением плана повышают эффективность работы Защитника, особенно по сложным и продолжительным делам, помогая не упустить важные для дела обстоятельства и своевременно делать все, что необходимо.

Планирование предусматривает определение последовательности будущих действий, необходимых для достижения намечаемых целей, времени и места их совершения, лиц, от которых зависит их исполнение, и требуемых для этого ресурсов.

При планировании своей работы по конкретному делу Защитник определяет первоочередные задачи, последовательность, сроки и ресурсное обеспечение своих действий на срок, определяемый датами назначенных судебных заседаний.

Рекомендуется пересматривать план работы по конкретному делу после каждого судебного заседания, чтобы максимально оперативно и точно учесть появившиеся новые обстоятельства, а также новые доводы по делу, которые были прямо обозначены или о которых Защитник смог предположить по косвенным признакам.

16. Планирование работы Защитника при ведении нескольких дел.

При одновременном ведении нескольких дел Защитник, чтобы не допустить срывов в реализации планов действий по конкретным делам и необходимости ходатайствовать об отложении того или иного дела в связи с занятостью в другом процессе, должен планировать всю свою судебную практику на обозримый период.

Рекомендуется использовать для этого непрерывный месячный план работы, позволяющий Защитнику достаточно уверенно определять свою загрузку и перечень необходимых действий, которые ему предстоит совершить за предстоящий месяц. Из этого плана систематически исключаются уже выполненные Защитником или отмененные им по каким-то причинам пункты, и в этот план включаются, по мере того, как они появляются, новые пункты, которые Защитник должен выполнить в течение ближайшего месяца. Защитнику следует систематически сверять свои намерения с таким планом, чтобы избежать необходимости одновременно выполнять несовместимые действия или находиться в разных местах.

Приложение N 2

Как потребители оценивают потребительский рынок и защищают

свои права (по материалам опросов 1996 - 2015 годов)

Начиная с 1996 года СПРФ проводит опросы граждан о защищенности их потребительских прав. Ежегодно опрашивалось от одной до полутора тысяч респондентов, проживающих в 30 - 40 городах в разных регионах страны. Результаты опросов использовались в государственных докладах о защите прав потребителей. Эти результаты помогали выявить болевые точки системы защиты прав потребителей и наметить направления ее развития, широко использовались в выступлениях на проблемные потребительские темы. Ниже предлагается краткий анализ динамики состояния сферы потребления за два последних десятилетия - глазами самих потребителей.

1. Оценки качества товаров и услуг и последствий нарушения своих прав.

Анализ показывает, что за последние 20 лет число потребителей, чьи права в течение прошедшего перед опросом года нарушались, снизилось с 93 до 72%.

В опросе 2015 года больше всего жалоб, как и прежде, было связано со сферой торговли - ненадлежащим качеством продовольственных и непродовольственных товаров, алкогольной продукции, обсчетом и обвесом покупателей. В сфере услуг более всего нареканий на низкое качество услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве (далее - ЖКХ), медицине.

По сравнению с 1996 годом заметно выросло число нарушений при оказании туристских услуг, а также по срокам исполнения работ и услуг, но и заметно улучшилось положение дел с городским транспортом, финансовыми услугами, услугами связи, качеством алкогольных напитков. В полтора раза сократилась доля жалоб на обсчет и обвес. Претензии потребителей к остальным сферам рынка товаров и услуг мало изменились: здесь по-прежнему потребительские права нарушались в среднем у каждого восьмого опрошенного (см. табл. N 1).

Таблица N 1

К качеству каких товаров и услуг имеются претензии

(в % к числу ответивших)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2015 год | 1996 год | 2015 год +; - к 1996 |
| Продукты питания | 54,7 | 58,7 | -4,0 |
| Жилищно-коммунальные услуги | 40,7 | 37,1 | +3,6 |
| Непродовольственные товары | 34,0 | 35,6 | -1,6 |
| Обсчет, обвес | 27,3 | 41,4 | -14,1 |
| Медицинские услуги | 26,9 | 26,2 | +0,7 |
| Нарушение сроков исполнения | 18,5 | 14,2 | +4,3 |
| Транспорт городской | 13,7 | 31,5 | -17,8 |
| Финансовые услуги | 13,4 | 22,7 | -9,3 |
| Бытовые услуги | 13,0 | 14,0 | -1,0 |
| Туризм, отдых | 13,0 | 6,7 | +6,3 |
| Связь | 12,7 | 16,6 | -3,9 |
| Подделка под известные бренды | 12,6 | 15,7 | -3,1 |
| Алкоголь | 9,9 | 27,7 | -17,8 |
| Образовательные услуги | 5,0 | 3,9 | +1,1 |
| Транспорт железнодорожный | 4,8 | 8,4 | -3,6 |
| Авиатранспорт | 3,2 | 6,5 | -3,3 |

Судя по ответам, за 20 лет заметно сократилось и число тех, кому в результате нарушений потребительских прав был причинен тот или иной ощутимый ущерб: вред здоровью - с 36 до 15%, материальные убытки - с 74 до 64%, моральный вред - с 73 до 48%. Наибольший вред здоровью потребителей причиняют некачественный алкоголь и медицинские услуги. Материальные убытки прежде всего связаны с приобретением некачественных непродовольственных товаров, обсчетом и обвесом покупателей, жилищно-коммунальными, финансовыми и туристскими услугами. В причинении морального вреда, по мнению респондентов, лидируют некачественные жилищно-коммунальные, образовательные и туристические услуги, услуги городского пассажирского и авиационного транспорта, связи, нарушение сроков исполнения работ и услуг, подделка под товары известных фирм, обсчет и обвес потребителей.

2. Действия потребителей по возмещению ущерба и их эффективность.

Вплоть до 2009 года доля потребителей, решившихся бороться за восстановление своих нарушенных прав, быстро росла - с 35% в 1996 году до 65% в 2009 году. Однако в последующие годы эта доля снижалась и по опросу 2015 года составила только 56%.

По нашему мнению, это связано с ограничениями в сфере надзора и контроля на потребительском рынке, которые государство вводило в этот период. Установка "не кошмарить бизнес", с одной стороны, привела к ослаблению и государственного надзора, и общественного контроля. А с другой - многие предприниматели в этой ситуации снизили лояльность к потребителям, отказывая в добровольном удовлетворении их нарушенных прав.

Однако результативность самозащиты потребителей за эти годы заметно повысилась. По сравнению с 1996 годом на 10% выросла доля респондентов, которым удалось добиться положительного результата при отстаивании своих прав, одновременно на 13% сократилась доля тех, у кого это не получилось.

При этом в 61% случаев потребители пытались решить проблему непосредственно со своим контрагентом. Если это не удавалось (примерно в 20% случаев), то они обращались в общественные организации (38%), государственные надзорные органы (15%), суды (12%). При этом количество обращений непосредственно к нарушителям и в общественные организации несколько снизилось - соответственно на 8 и 7%. Судя по данным опросов, чаще всего потребители достигали желаемого результата при обращении в общественные организации: такой положительный опыт есть у 62% респондентов, тогда как в отношении судов - у 54%, в отношении органов власти - у 45%.

И все же, несмотря на заметные позитивные сдвиги в общей картине, около половины опрошенных потребителей не пытаются себя защитить. Из них каждый седьмой ссылается на то, что плохо знает свои права, каждый девятый не знает, куда следует обращаться, каждый третий респондент не верит в успех или считает, что это слишком хлопотное дело. Значит, и для государственных органов, и для общественных объединений потребителей, и для СМИ имеется широкое поле деятельности по просвещению и мотивированию потребителей на защиту своих прав.

3. Отношение потребителей к предложению товаров и услуг, ценам и состоянию отдельных сфер потребления.

Предлагаемый ассортимент в 2015 году в основном удовлетворял 71% опрошенных потребителей и совершенно не удовлетворял 6% (в 2,5 раза меньше, чем 20 лет назад). Однако ассортимент отдельных товарных позиций и услуг вызывал недовольство у гораздо большего числа потребителей.

Так, недовольны ассортиментом мясопродуктов, овощей, фруктов, товаров повседневного спроса - 15 - 20% опрошенных, нехваткой прачечных и химчисток, предприятий по ремонту бытовой техники - 16 - 20%, на недостаточный ассортимент одежды и обуви указывают 18 - 24% респондентов. Тем не менее по абсолютному большинству позиций положение с ассортиментом за эти годы стало намного благополучнее, исключение составляют крупы, мебель, услуги по ремонту бытовой техники, прачечных и химчисток.

Что касается цен, то в 2015 году наибольшее недовольство потребители выражали стоимостью мясных, молочных и хлебобулочных продуктов, овощей и фруктов, жилищно-коммунальных услуг, но только в отношении мясопродуктов, овощей и круп оно было заметно выше, чем 20 лет назад.

Начиная с 1997 года респондентам задавался также вопрос: какие сферы потребления, на их взгляд, требуют первоочередного внимания и по каким причинам? Полученные ответы, можно полагать, основаны на личном опыте потребителей, что подтверждается сильной корреляцией их распределения со структурой нарушений потребительских прав (см. табл. N 2).

Таблица N 2

Оценка респондентами состояния отдельных сфер потребления

(в % к числу ответивших)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сферы потребления | Количество респондентов, указавших на то, что требует внимания в первую очередь | Из них указали в январе 2015 года на причины: |
| недостаточной безопасности | низкого качества | высоких цен и тарифов | больших потерь времени |
| Январь - февраль 2015 года | Январь - февраль 1997 года | +; - |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Услуги ЖКХ | 62,5 | 58,6 | +3,9 | 3,3 | 41,6 | 75,0 | 3,8 |
| Услуги поликлиник | 52,5 | 56,5 | -4,0 | 1,5 | 48,8 | 2,3 | 69,1 |
| Торговля продтоварами | 51,8 | 74,3 | -22,5 | 14,5 | 47,9 | 59,0 | 1,5 |
| Торговля непродтоварами | 34,2 | 55,1 | -20,9 | 4,8 | 45,0 | 51,4 | 1,0 |
| Городской транспорт | 33,7 | 60,6 | -26,9 | 47,3 | 34,5 | 23,3 | 13,7 |
| Платная медицина | 22,6 | 29,6 | -7,0 | 4,1 | 12,9 | 84,3 | 2,8 |
| Услуги больниц | 21,9 | 43,9 | -22,0 | 13,9 | 63,0 | 5,8 | 23,6 |
| Обслуживание в ресторанах, кафе | 22,0 | 19,4 | +2,6 | 9,1 | 18,8 | 75,0 | 1,4 |
| Телефонная связь | 12,4 | 38,4 | -26,0 | 2,7 | 53,1 | 48,7 | 2,7 |
| Услуги парикмахерских | 11,1 | 27,2 | -16,1 | 6,5 | 33,7 | 37,3 | 1,3 |
| Работа сбербанков | 18,7 | 18,3 | +0,4 | 0,0 | 28,7 | 2,8 | 78,1 |
| Обслуживание в столовых | 19,5 | 30,0 | -10,5 | 10,5 | 60,2 | 33,7 | 1,1 |
| Ремонт бытовой техники | 9,3 | 29,8 | -20,5 | 1,1 | 57,5 | 12,6 | 6,9 |
| Туризм, отдых | 16,3 | 21,8 | -5,5 | 9,6 | 44,9 | 62,2 | 0,6 |
| Авиационный транспорт | 11,2 | 19,9 | -8,7 | 15,1 | 6,6 | 80,2 | 0,9 |
| Платные образовательные услуги | 13,3 | 22,1 | -8,8 | 0,0 | 21,7 | 75,8 | 0,8 |
| Железнодорожный транспорт | 10,7 | 23,9 | -13,2 | 5,0 | 12,9 | 62,4 | 7,9 |
| Электрички | 7,2 | 20,5 | -13,3 | 2,9 | 21,7 | 49,3 | 8,7 |
| Пригородный автобус | 9,5 | 26,1 | -16,6 | 25,6 | 23,3 | 44,2 | 10,5 |
| Услуги других финансовых учреждений | 6,2 | 27,7 | -21,5 | 8,5 | 16,9 | 40,7 | 23,7 |
| Отправка писем, посылок, бандеролей | 13,1 | 21,8 | -8,7 | 1,6 | 27,0 | 23,8 | 57,9 |
| Услуги прачечных, химчисток | 7,8 | 16,6 | -8,8 | 14,7 | 44,0 | 37,3 | 1,3 |
| Услуги театров, кино | 4,8 | 15,8 | -11,0 | 2,2 | 4,3 | 60,9 | 0,0 |
| Доставка газет, журналов | 2,1 | 23,5 | -21,4 | 0,0 | 77,8 | 0,0 | 0,0 |
| Услуги ателье | 2,8 | 17,8 | -15,0 | 3,7 | 44,4 | 25,9 | 3,7 |

Из таблицы видно, что по сравнению с 1997 годом степень обеспокоенности потребителей кардинально снизилась в отношении всех перечисленных в таблице секторов, кроме ЖКХ, ресторанов и кафе (где отмечался рост этого показателя), учреждений Сбербанка (практически не изменилась). Не менее двух третей опрошенных в 2015 году в качестве основных причин беспокойства назвали высокую стоимость (это касается прежде всего платных медицинских и образовательных услуг, услуг ЖКХ, авиаперевозок), низкое качество (продовольственных и непродовольственных товаров, услуг столовых, медицинских учреждений, ЖКХ), большие потери времени (прежде всего в поликлиниках, учреждениях Сбербанка и почты).

В 1997 году, по мнению потребителей, наибольшего внимания требовали продовольственная торговля, городской транспорт, ЖКХ, поликлиники, непродовольственная торговля. Этот список к 2015 году не изменился, однако теперь сектора расположились в ином порядке: ЖКХ, поликлиники, продовольственная торговля, непродовольственная торговля, городской транспорт. Потребители вправе рассчитывать на то, что приоритетность для них этих секторов будет учитываться органами государственной власти и местного самоуправления.

Приложение N 3

Как защищают права потребителей государство и общество

(из государственного доклада "Защита прав потребителей

в Российской Федерации в 2015 году" <1>)

--------------------------------

<1> См.: http://rospotrebnadzor.ru/upload/iblock/edb/gd-zpp\_2015\_ds.pdf.

Ежегодно публикуемые государственные доклады "Защита прав потребителей в Российской Федерации", обобщающие работу по защите прав потребителей, проделанную за прошедший год органами власти и общественными организациями, ее результаты, динамику состояния разных секторов потребительского рынка под углом зрения обеспеченности прав потребителей, - важнейший источник информации не только для профессиональных и общественных правозащитников, но и для всех активных потребителей, желающих представлять общую картину или детально ознакомиться с положением дел в особенно значимых для них секторах. Полные тексты докладов можно найти на официальном сайте Роспотребнадзора, сайте СПРФ и ряде других организаций.

Чтобы привлечь внимание читателей к этому уникальному источнику информации, ниже приводятся введение к государственному докладу за 2015 год, общая информация о проверках соблюдения прав потребителей при осуществлении федерального государственного надзора, выдержки из [раздела](#P1799) "Судебная защита прав потребителей" и [раздела](#P2006), посвященного деятельности наиболее активных общественных объединений потребителей России, а также данные из государственного доклада "Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году".

Введение

Ежегодная подготовка государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации, являющаяся составной частью федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляется Роспотребнадзором в соответствии со ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" в порядке, установленном Правительством РФ.

Государственный доклад имеет статус официального документа, подготавливаемого в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, осуществляемого Роспотребнадзором и его территориальными органами, и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, а также для совершенствования нормативно-правового регулирования в этой сфере.

В государственном докладе "Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году" (далее - Доклад) в сопоставлении с соответствующими данными предшествующих периодов приводятся подробные сведения, в том числе применительно к отдельным сферам потребительских правоотношений, о мерах ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений обязательных требований со стороны юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность на потребительском рынке, о результатах их проверок, а также проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, ставших следствием практической реализации должностными лицами Роспотребнадзора и его территориальных органов своих функций и полномочий, установленных ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей", Положением о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 02.05.2012 N 412, Федеральным законом от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля", Федеральным законом от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании", Кодексом РФ об административных правонарушениях.

В Докладе отражена соответствующая деятельность Роспотребнадзора как органа, на который Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322, возложены функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, важнейшим элементом которой в отчетном году стало практическое участие в работе по пересмотру Руководящих принципов для защиты интересов потребителей, принятых Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 09.04.1985 N 39/248, новая редакция которых была утверждена на 70-й сессии Генеральной Ассамблеи ООН в декабре 2015 года. Очевидно, что данный документ в его актуализированной редакции, играющий главенствующую роль для всего мирового консюмеризма, будет надолго вперед определять основные пути развития и совершенствования национальных законодательств в области защиты прав потребителей, что обусловливает важность и значимость той работы, связанной с разработкой проекта Концепции государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2025 года, которая была начата Роспотребнадзором еще в рамках подготовки предыдущего государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации и затем продолжалась на протяжении всего 2015 года.

В связи с этим оправданно, что в том числе через призму новелл Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей в Докладе освещаются как состоявшиеся в 2015 году, так и планируемые изменения в правовом регулировании отношений с участием потребителей.

В силу сохраняющейся очевидной актуальности повышенное внимание в Докладе уделяется вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, а также практическим результатам участия Роспотребнадзора в реализации кооперационного проекта Минфина России и Всемирного Банка "Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации", очередная фаза которого в 2015 году была связана с разработкой и распространением среди различных групп населения информационной печатной продукции по всем основным видам финансовых услуг, в том числе через функционирующую в системе Роспотребнадзора сеть консультационных центров и пунктов для потребителей.

Важную часть Доклада по-прежнему составляет [раздел](#P1799), посвященный анализу и общим результатам рассмотрения судами общей юрисдикции гражданских дел, связанных с защитой прав потребителей, так как именно органам судебной власти в силу закона принадлежит исключительное право разрешения по существу гражданско-правовых споров с участием потребителей. В связи с этим особое значение представляет содержащаяся в Докладе аналитическая информация, ежегодно предоставляемая Верховным Судом РФ.

Особенностью Доклада является более широкое освещение практики принятия и реализации на уровне субъектов РФ разного рода региональных программ и (или) планов мероприятий, предусматривающих решение вопросов, связанных с повышением уровня правовой просвещенности и защиты потребительских прав граждан, что позволило сделать более информативным раздел, посвященный соответствующей деятельности и взаимодействию между собой органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), формирующих с учетом компетенции, установленной Законом РФ "О защите прав потребителей", национальную систему органов, призванных обеспечивать защиту прав потребителей.

Самостоятельный раздел Доклада посвящен участию Роспотребнадзора в международном сотрудничестве в области защиты прав потребителей, которое в 2015 году продолжало успешно развиваться на "площадках" Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД), Комитета Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) по политике в сфере потребления, Евразийской экономической комиссии (ЕЭК), а также в рамках Консультативного совета по защите прав потребителей государств - участников СНГ.

Материалы, использованные при подготовке Доклада, в целом свидетельствуют о том, что законодательство РФ о защите прав потребителей, стоящее на пороге своего 25-летия, последовательно развиваясь в русле общих социально-экономических преобразований и в целом обеспечивая достаточно адекватный уровень правовой защищенности потребительских прав граждан, тем не менее нуждается в дальнейшем своем поступательном совершенствовании в целях своевременного формирования дополнительных правовых механизмов, которые должны действенно и эффективно противостоять тем тенденциям развития потребительского рынка, в том числе на трансграничном уровне, которые, создавая почву для недобросовестных поведенческих практик со стороны его профессиональных участников, могут приводить к повышенным рискам для потребителей.

А.Ю. Попова,

руководитель Федеральной службы по надзору

в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

1. Общие сведения о результатах федерального

государственного надзора в области защиты прав потребителей

Таблица 1.1

Структура проверок и количество выявляемых нарушений

при осуществлении федерального государственного надзора

в области защиты прав потребителей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Годы | Проведено проверок | Выявлено нарушений |
| всего | в том числе |
| плановых | внеплановых | всего | число нарушений обязательных требований Закона РФ "О защите прав потребителей" в расчете на одну проверку |
| 2007 | 233 633 | 83 211 | 150 422 | 286 483 | 1,22 |
| 2008 | 176 609 | 75 180 | 101 429 | 227 046 | 1,28 |
| 2009 | 142 492 | 71 517 | 70 975 | 201 126 | 1,41 |
| 2010 | 136 335 | 68 268 | 68 067 | 212 770 | 1,56 |
| 2011 | 144 478 | 60 445 | 84 033 | 235 806 | 1,63 |
| 2012 | 147 274 | 73 737 | 73 537 | 296 037 | 2,01 |
| 2013 | 139 187 | 65 272 | 73 915 | 320 778 | 2,30 |
| 2014 | 136 334 | 60 490 | 75 844 | 329 831 | 2,41 |
| 2015 | 121 297 | 43 021 | 78 276 | 303 418 | 2,50 |

2. Судебная защита прав потребителей

Таблица 2.1

Динамика дел о защите прав потребителей, рассмотренных

судами общей юрисдикции в первой инстанции

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория дел | 2014 | 2015 | Темп прироста к 2014 году, % |
| Дела о защите прав потребителей, всего, в том числе вытекающих из: | 397 502 | 471 630 | 18,6 |
| договоров с финансово-кредитными учреждениями | 96 905 | 149 679 | 54,5 |
| договоров в сфере торговли, услуг и т.п. | 300 597 | 321 951 | 7,1 |

Всего в 2015 году в суды общей юрисдикции поступило 457 372 гражданских дела о защите прав потребителей, что на 16,3% больше показателя прошлого года (2014 год - 393 412). За отчетный период было рассмотрено с вынесением решения (судебного приказа) 364 392 гражданских дела указанной категории (2014 год - 316 058), в том числе с решением об удовлетворении иска - 284 045 гражданских дела, или 78% от рассмотренных дел (2014 год - 269 709, или 85,3%). Общая сумма присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, составила 34 706,3 млн руб. (2014 год - 25 312,6 млн руб.). Средняя взысканная сумма на один удовлетворенный иск в 2015 году составила: по спорам, вытекающим из договоров с финансово-кредитными учреждениями, - 106 808 руб. (2014 год - 98 723 руб.), по спорам, вытекающим из договоров в сфере торговли, услуг и т.п., - 123 354 руб. (2014 год - 92 112 руб.).

Из таблицы следует, что в 2015 году наиболее активно подавали иски непосредственно потребители - 87,6% (372 335 из 425 244), на долю общественных объединений потребителей пришлось 3,9% исков (16 588 из 425 244), территориальных органов Роспотребнадзора - 0,4% (1 608 из 425 244). Из них удовлетворено 60,8% исков потребителей (226 533 из 372 335), 66,2% исков общественных объединений потребителей (10 977 из 16 588) и 73% исков территориальных органов Роспотребнадзора (1 175 из 1 608).

Таблица 2.2

Результаты рассмотрения судами общей юрисдикции

гражданских дел категории "защита прав потребителей"

в разрезе отдельных категорий потребительских отношений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория дел | Поступило дел в отчетном периоде | Рассмотрено дел за отчетный период (с вынесением решения или судебного приказа) | Вынесено частных определений | Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный вред (по делам из столбца 4), млн руб. |
| всего | в том числе |
| с удовлетворением требования | с отказом в удовлетворении требования |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Всего, в том числе: | 457 372 | 364 392 | 284 045 | 80 347 | 1 221 | 34 706,3 |
| Из договоров, кроме финансово-кредитных | Всего, в том числе в сфере: | 206 193 | 158 610 | 139 412 | 19 201 | 578 | 40 101,19 |
| услуг торговли | 112 516 | 83 304 | 72 012 | 11 365 | 753 | 5 959 |
| услуг связи | 2 137 | 1 510 | 1 028 | 481 | 2 | 17,83 |
| коммунальных услуг | 16 170 | 12 461 | 10 420 | 2 036 | 16 | 274,55 |
| жилищных услуг | 5 811 | 4 642 | 3 988 | 644 | 8 | 534,73 |
| бытовых услуг | 4 163 | 3 071 | 2 563 | 493 | 8 | 270,81 |
| строительных и связанных с ними инженерных услуг | 31 090 | 24 016 | 22 433 | 1 591 | 65 | 9 215,1 |
| туристских услуг | 4 423 | 4 165 | 3 490 | 657 | 1 | 429,7 |
| отдыха, культуры и спорта | 1 214 | 962 | 837 | 125 | 0 | 21,33 |
| санаторно-оздоровительных услуг | 213 | 168 | 144 | 24 | 0 | 27,51 |
| медицинских услуг | 1 678 | 1 063 | 662 | 398 | 1 | 72,77 |
| транспортных услуг | 26 092 | 22 712 | 21 420 | 1 271 | 9 | 2 375,81 |
| услуг в области образования | 690 | 536 | 415 | 116 | 1 | 20,9 |
| Из договоров с финансово-кредитными учреждениями | Всего, в том числе в сфере: | 129 125 | 104 582 | 57 321 | 47 109 | 92 | 5 483,42 |
| услуг кредитных организаций | 120 027 | 97 164 | 51 346 | 45 674 | 90 | 4 182,52 |
| финансовых услуг за исключением кредитных организаций | 9 098 | 7 418 | 5 975 | 1 435 | 2 | 1 300,9 |
| Из договоров в иных сферах деятельности | 122 050 | 101 200 | 87 312 | 14 037 | 265 | 10 002,87 |
| Иски, поданные | от физических лиц к юридическим лицам | 372 335 | 296 061 | 226 533 | 69 408 | 1 102 | 29 002,98 |
| от юридических лиц к физическим лицам | 34 713 | 32 207 | 30 032 | 555 | 2 | 2 230,36 |
| от общественных объединений в интересах потребителей | 16 588 | 14 255 | 10 977 | 3 094 | 13 | 1 054,7 |
| территориальными органами Роспотребнадзора в интересах потребителей, неопределенного круга потребителей | 1 608 | 1 300 | 1 175 | 124 | 0 | 34,9 |

Результаты деятельности крупнейших общественных

объединений потребителей

Союз потребителей Российской Федерации

Российское общественное движение потребителей зародилось в конце 1988 года, когда были учреждены первые общества потребителей в Ленинграде и Москве. Через два года 48 таких организаций из разных регионов страны учредили Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ). До настоящего времени сохранились только 16 из них, но поскольку в СПРФ вступало большинство новых активных организаций, создававшихся в регионах, к началу нынешнего десятилетия число членов СПРФ достигло 110. Однако после 2011 года приток новых членов стал существенно меньше, нежели число исключаемых из Союза вследствие фактического прекращения ими своей деятельности. Снизились и суммарные показатели их деятельности и ее результатов. В 2015 году, несмотря на прием четырех новых организаций, продолжилось сокращение числа членов СПРФ. Основная причина - прекращение деятельности ряда региональных организаций вследствие отхода от активной работы их создателей и руководителей как по естественным причинам (возраст, состояние здоровья), так и вследствие сужения возможностей финансирования. На конец года в СПРФ состояли 79 организаций (на 31 меньше, чем было в 2010 году). Снизились по сравнению с предшествующими годами и суммарные показатели проведенной работы и ее результатов, при этом их структурные, качественные характеристики не претерпели существенных изменений. Сохранили свою актуальность и все оценки ситуации в сфере защиты прав потребителей и предложения, сформулированные в соответствующих разделах государственных докладов "Защита прав потребителей в Российской Федерации" за предшествующие годы.

В связи с этим приводим данные из государственного доклада "Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2014 году".

За 24 года в СПРФ поступило свыше 4,3 млн обращений граждан, по которым давались юридические консультации, проводились экспертизы, оказывалась помощь в составлении претензий и исковых заявлений, велись дела в судах. Выиграны более 58 тыс. судебных исков, проведено по обращениям потребителей и по собственной инициативе около 200 тыс. экспертиз, в ходе общественных проверок зафиксировано не менее 200 тыс. нарушений прав потребителей, по которым направлялась информация в органы государственного надзора и подавались иски в защиту неопределенного круга потребителей. Только за последние пять лет с помощью организаций - членов СПРФ потребителям был возмещен ущерб на сумму свыше 1,8 млрд руб., в том числе по решениям судов около 1 млрд руб. При этом 80% консультаций и половина составленных для потребителей претензий предоставлялись бесплатно.

В 2014 году региональные организации - члены СПРФ рассмотрели 316 тыс. обращений потребителей - на 5% меньше, чем годом раньше, на 16% меньше, чем в 2012 году, и на 35% меньше, чем в 2011 году. Из этих 316 тыс. обращений были связаны с качеством непродовольственных товаров 40%, качеством услуг ЖКХ - 11%, сроками выполнения услуг и работ - 8,5%, соблюдением правил торговли, качеством продовольственных товаров и качеством ремонтно-строительных работ - по 6%, качеством финансовых услуг, безопасностью товаров и обменом доброкачественных товаров - по 4%.

По этим обращениям составлена 31 тыс. претензий (в том числе 19 тыс. бесплатно), из которых 21 тыс. (68%) были добровольно удовлетворены нарушителями. По остальным претензиям подготовлено 6,7 тыс. судебных исков, велось 4,7 тыс. дел в судах. В 2014 году завершены решением 3 894 дела, в том числе 3 328 в пользу истцов, исполнено 1 982 судебных решения. Хотя зачастую решения судов принимались по искам прошлых лет, а исполнение осуществлялось по судебным решениям прошлых лет, с учетом близких значений этих показателей за 2010 - 2014 годы можно оценить среднюю долю решений в пользу потребителей в 90%, среднюю долю исполненных решений - в 56%. Последний показатель свидетельствует о проблемах с исполнением судебных решений.

Сумма возмещенного по обращениям потребителей ущерба составила в 2014 году 235 млн руб., в том числе 142 млн руб. по решениям судов (в 2013 году соответственно 291 млн и 160 млн руб., в 2012 году - 455 млн и 131 млн руб.). Сумма штрафов, взысканных судами в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" в пользу процессуальных истцов, составила 28 млн руб. (в 2013 году - 39,5 млн руб., в 2012 году - 14,9 млн руб.), из них перечислено на счета истцов - общественных объединений потребителей 15 млн руб. (в 2013 году - 18,5 млн руб., в 2012 году - 7,8 млн руб.), т.е. примерно половина взысканного судами.

На основании ст. 45, 46 Закона РФ "О защите прав потребителей" организации - члены СПРФ в 2014 году вели также 143 дела в защиту неопределенного круга потребителей (в 2013 году в 9 раз больше - 1 310 дел, в 2012 году - 1 115 дел).

В соответствии с п. 2 ст. 45 указанного Закона в 2014 году организациями - членами СПРФ было проведено 9 798 экспертиз (в 2013 году - 13 851, в 2012 году - 9 956), а также 7 275 проверок соблюдения прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания (в 2013 году - 8 067, в 2012 году - 7 665), в том числе 154 совместно с контролирующими органами (в 2013 году - 311, в 2012 году - 304). По результатам проверок составлено 5 786 актов (в 2013 году - 6 978, в 2012 году - 6 515), которыми зафиксировано 9 244 нарушения (в 2013 году - 9 171, в 2012 году - 10 074). Основные виды выявленных нарушений: отсутствие или недостаточность информации - 31%, реализация товаров ненадлежащего качества - 23% и отсутствие сертификатов - 18%. По результатам этих проверок органами госнадзора оштрафовано 871 предприятие на сумму 1 355 тыс. руб. и 32 должностных лица на сумму 19 тыс. руб. Очевидно, и это подтверждают данные за более ранние годы, что нарушений при проверках выявляется все больше, а штрафы в среднем в 2 - 3 тыс. руб. не в состоянии остановить нарушителей прав потребителей. Это общая проблема государственного надзора и общественного контроля, для решения которой требуется изменить законодательство. Но, как показал опрос руководителей региональных объединений потребителей, у многих из них есть проблемы во взаимодействии с территориальными органами Роспотребнадзора, существенно снижающие эффективность не только общественного контроля, но и выполнения других полномочий общественных защитников прав потребителей. После рассмотрения этого вопроса в декабре 2014 года на заседании Консультативного совета по защите прав потребителей при Роспотребнадзоре СПРФ предложил свой проект рекомендаций по порядку такого взаимодействия, на основе которого мог бы быть издан руководящий документ Роспотребнадзора.

Оценивая по пятибалльной шкале деятельность разных государственных и муниципальных институтов по защите прав потребителей, руководители организаций - членов СПРФ наиболее высокие оценки (в среднем 3,4) поставили, как и в прошлые годы, территориальным управлениям Роспотребнадзора, самые низкие (2,9) - органам внутренних дел. Средние оценки деятельности местных администраций и их органов по защите прав потребителей, местных органов представительной власти, прокуратуры составили от 3,1 до 3,4. При этом они считают, что потенциал их собственных организаций используется сейчас недостаточно вследствие отсутствия систематической финансовой поддержки со стороны органов власти, из-за чего без правовой помощи остаются многие нуждающиеся в ней потребители.

Это мнение подтверждают результаты социологических опросов, ежегодно проводимых СПРФ: рост показателей правового сознания и поведения потребителей, наблюдавшийся с середины 1990-х годов, в начале 2010-х остановился, и сейчас 40% потребителей даже не пытаются защититься, когда нарушают их права. Эти люди в основном относятся к социально слабым слоям населения, нуждающимся в оперативной безвозмездной правовой поддержке. Как показывает опыт стран Евросоюза, наилучшим образом справляются с такой задачей национальные союзы потребителей при финансировании этой работы из государственных бюджетов.

Снижение в последние годы числа обращений потребителей, отмечаемое большинством региональных членов СПРФ, объясняется как сокращением доходов (а значит, и приобретений) потребителей и соответствующим снижением спроса на правовую помощь, так и значительным расширением числа предложений правовой помощи потребителям. При отсутствии стандартных методик защиты прав потребителей, особенно в наиболее сложных в правовом отношении сегментах потребительского рынка, услуги новых участников этого сегмента рынка юридических услуг не всегда оказываются квалифицированно и добросовестно, а потребитель не в состоянии выбрать действительно квалифицированных исполнителей среди множества рекламируемых предложений услуг юридических компаний и отдельных юристов и нередко потребители несут лишь дополнительные расходы, не дающие обещанного им результата. Такая ситуация побудила СПРФ взяться за разработку национальных стандартов правовой помощи потребителям - общего и специальных для наиболее проблемных областей потребительского рынка. Если такие стандарты будут утверждены и поддержаны сообществом защитников потребителей, мы поставим вопрос о создании системы сертификации юридических услуг в этой сфере, что поможет защитить потребителей от неквалифицированных и недобросовестных предложений.

Споры о качестве товара или услуги, как правило, решаются в соответствии с результатами экспертизы. Поэтому важнейшим условием защищенности потребителей СПРФ считает доступность для них услуг квалифицированных и независимых экспертов. Учрежденный СПРФ Центр независимой потребительской экспертизы (ЦНПЭ) в Санкт-Петербурге по обращениям потребителей подготовил в 2015 году примерно 10 тыс. экспертных заключений, согласно которым за выявившиеся в товарах и услугах недостатки в 87 - 90% случаев ответственность должны нести их изготовители и исполнители. Такие заключения обеспечивают потребителю значительно более высокую вероятность удовлетворения его требований в досудебном либо судебном порядке. ЦНПЭ также дает заключения по запросам судов, систематически занимается созданием и актуализацией методической базы проведения экспертиз потребительской продукции, подготовкой и повышением квалификации экспертов (как для региональных организаций СПРФ, так и для территориальных органов госнадзора), ведет реестр экспертов СПРФ. Подобные центры, созданные региональными членами СПРФ, работают в 15 регионах. В ряде регионов потребители могут обратиться за такой экспертизой в региональные учреждения Роспотребнадзора. Однако сегодня экспертная поддержка доступна потребителям далеко не во всех регионах и не по всем товарам и услугам. Опыт ЦНПЭ не только подтверждает востребованность экспертных услуг для конкретных потребителей в местах их проживания, но и позволяет указать на следующие проблемы развития независимой потребительской экспертизы:

- неопределенность ее правового статуса;

- отсутствие у осуществляющих ее организаций собственной испытательной базы при дефиците испытательных центров, особенно способных производить оценки по широкому спектру показателей качества;

- давление на экспертов и экспертные организации как со стороны продавцов и исполнителей работ и услуг, так и со стороны потребителей и потребительских объединений;

- плохое знание продавцами и исполнителями работ и услуг законодательства о защите прав потребителей;

- низкое качество инструкций по эксплуатации, содержание которых никем не контролируется, зачастую непонятно потребителям и не всегда верно описывает товар и необходимые действия потребителя, что нередко становится причиной эксплуатационных дефектов либо не позволяет должным образом использовать возможности товара;

- тенденция ориентации экспертов и экспертных организаций на работу только по заявленному дефекту, без всесторонней оценки качества объекта экспертизы;

- недооценка местными и региональными органами власти роли независимой потребительской экспертизы в обеспечении и защите прав потребителей.

ЦНПЭ проводит также сравнительное тестирование образцов конкурирующих между собой наименований продукции, в том числе совместно с ведущим европейским центром сравнительных испытаний потребительских товаров Германским институтом Штифтунг Варентест. Отсутствие средств не позволяет проводить сравнительное тестирование систематически, тогда как потребительский рынок страны, на наш взгляд, остро нуждается в создании надежных источников сравнительной информации о потребительских достоинствах и недостатках конкурирующих между собой товаров, которая помогала бы потребителям делать более выгодные для них покупки, а производителям - постоянно улучшать качество своей продукции, видя, в чем они уступают конкурентам. Учитывая это, а также неудовлетворенный спрос на экспертизы по запросам потребителей, СПРФ считает актуальной задачей создание национальной (государственно-частно-общественной) программы экспертного обеспечения потребительского рынка и готов совместно с Роспотребнадзором, Росстандартом и ведущими экспертными институтами принять участие в ее разработке и реализации.

В декабре 2015 года состоялась отчетно-выборная конференция СПРФ, на которой были приняты в качестве программного документа СПРФ тезисы об актуальных задачах защиты прав российских потребителей, согласно которым, помимо уже отмеченных выше задач в области экспертного обеспечения и повышения качества правовой помощи, необходимо:

- добиваться закрепления в стратегических документах государственной политики приоритетности обеспечения прав потребителей как необходимого условия эффективного развития страны, а также принятия федеральной целевой программы защиты прав потребителей;

- поддерживать институты, вооружающие потребителей достоверной информацией о качестве товаров и услуг;

- стимулировать ритейлеров при отборе поставщиков учитывать соотношение "цена поставки - качество поставляемого товара", при прочих равных отдавать предпочтение товарам, сертифицированным на соответствие национальным и международным стандартам;

- ввести оборотные административные штрафы за поставку опасной, фальсифицированной и иной незаконной продукции;

- в госнадзоре перейти от плановых проверок к оперативному реагированию на случаи причинения вреда здоровью и на жалобы потребителей;

- существенно укрепить кадровый и лабораторный потенциал госнадзора;

- стимулировать развитие саморегулирования во взаимодействии поставщиков потребительских товаров и ритейлеров при участии общественных объединений потребителей;

- законодательно определить существенные условия и утвердить типовые формы договоров на исполнение всех услуг массового спроса;

- ввести административную ответственность, включая дисквалификацию руководителей организаций, за уклонение от исполнения судебных решений по потребительским искам, а в случаях причинения особо крупного ущерба и неоднократного уклонения - уголовную ответственность руководителей таких организаций;

- создавать вместе с ассоциациями компаний розничной торговли и иных отраслей массовых услуг институты досудебного урегулирования споров потребителей с продавцами и исполнителями услуг;

- добиваться введения в России принятой в странах Евросоюза практики государственного заказа активно работающим общественным объединениям потребителей на систематическое консультирование и иную правовую помощь потребителям;

- внести в законодательство изменения, возлагающие конкретные обязанности по защите прав потребителей на органы власти субъектов РФ и органы местного самоуправления.