



КОДЕКС В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Основные правила поведения
потребителя при покупке товара

Права потребителя при
обнаружении в товаре недостатков

Особенности защиты прав
потребителей при продаже отдельных
видов товара и продаже товаров
дистанционным способом



**ПАМЯТКА
КОДЕКС В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

При разработке брошюры использовалась информация,
предоставленная Управлением Роспотребнадзора
по Ульяновской области

**УЛЬЯНОВСК
2018**

ПАМЯТКА «КОДЕКС В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

XXI век – это век потребления. Жизнь в современном мире, мире потребителей, дает много возможностей для комфортной и интересной жизни. Если спросить у среднестатистического человека о его целях, желаниях и планах, то зачастую они окажутся материальными и будут связаны с потреблением – купить дом, квартиру или машину, посетить какую-либо страну или сделать ремонт.

То, что потребитель нуждается в защите, люди признавали еще в древности. Поэтому практически во всех сводах законов уже с тех времен присутствовали нормы, защищающие интересы граждан как потребителей. Первым примером защиты прав потребителей могут служить законы Хаммурапи – царя, правившего Вавилоном в XVIII веке до н.э. Так, законы Хаммурапи регулировали отношения кредита, качества товаров и услуг и ответственность за продажу некачественных товаров. В средние века процесс купли-продажи жестко регулировался городскими властями во многих странах. Например, в Австрии в XV веке продавец разбавленного или прокисшего молока должен был выпить все некачественное молоко.

Однако как массовое явление движение потребителей получило свое распространение в XX веке. В 1936 году был создан Союз потребителей, независимый от государства и бизнеса. Впервые в мировой истории в защиту прав потребителей выступил глава государства – президент США Дж.Ф. Кеннеди, который заявил: «Потребители, по определению, это мы все. Потребители – это крупнейший экономический слой, который воздействует почти на любое частное или государственное экономическое решение... Но это единственный голос, который зачастую не слышен».

Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ) был создан в декабре 1990 года. На сегодняшний день он объединяет более ста республиканских, краевых, областных, городских и районных общественных объединений по защите прав потребителей.

Основным документом, регулирующим потребительские отношения (то есть права и обязанности, ответственность между потребителем, продавцом, исполнителем услуг и т.д.) в России, является Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

В соответствии с Законом *потребитель* – это 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.

Законом предусмотрены основные права потребителя:

1. Право на качество товара (работы, услуги). Многие покупатели сталкиваются с такой проблемой, как приобретение некачественного товара (выполнение некачественной работы, оказание некачественной услуги). Законодательство по вопросам защиты прав потребителей распространяется только на случаи приобретения товара (работы, услуги) для личного пользования покупателем или другим посторонним человеком. Поэтому с претензиями относительно качества товара (работы, услуги) имеет право обратиться не только покупатель, но и непосредственный получатель товара (работы, услуги).

2. Право на безопасность товара (работы, услуги). Данное право означает, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными.

3. Право на информацию о товарах (работах, услугах). Потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации потребитель должен получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.

4. Право на возмещение ущерба. За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. На товары (работы) могут быть установлены срок службы (срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки – сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечении всех сроков) потребитель может предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков. Есть перечни товаров (работ), на которые срок службы (срок годности) должен устанавливаться в обязательном порядке.

5. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей. Данное право обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

6. Право на судебную защиту. В соответствии со статьей 17 Закона защита прав потребителей осуществляется судом. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины. Также статьей 15 Закона потребителю предусмотрена компенсация морального вреда. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

1. Покупка товара (работы, услуги): на что следует обратить внимание

– ряд товаров (работ, услуг) продается (выполняется, оказывается) только на основании лицензии или специального разрешения (лекарственные средства, табак и табачные изделия, предоставление медицинских услуг и др.). Убедитесь, что у продавца такая лицензия (специальное разрешение) на продажу товара (выполнение работы, оказание услуги) имеется;

– на торговлю некоторыми видами продуктов нет необходимости получать разрешение, но они должны проходить экспертизу (так, овощи, фрукты проходят проверку качества в специальной лаборатории, которая имеется при каждом крупном рынке) или иметь сертификат качества (в основном это биодобавки или технические изделия);

– выбрав понравившийся товар, необходимо убедиться в его качестве. Покупатель вправе потребовать у продавца показать товар в действии, осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле;

– продавец обязан сообщить покупателю обо всех известных ему недостатках товара. Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом. Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом);

– к информации, которую до сведения покупателя обязан довести продавец и на которую следует обратить особое внимание, относится информация, содержащая: сведения об основных потребительских свойствах товара; правила и условия эффективного и безопасного использования товара; гарантийный срок (срок годности), если он установлен для конкретного товара.

2. Обмен товара надлежащего качества

Согласно пункту 1 статьи 25 Закона потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки, на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

При этом в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Обмен или возврат возможен лишь тех товаров, которые не входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 №55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее – Перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену).

Обратите внимание!

В перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену, в числе прочих входят следующие товары:

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);

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

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

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

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

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Порядок действий потребителя:

Требования следует изложить в письменной форме, то есть обратиться к продавцу *с письменной претензией*.

В случае неудовлетворения требования в добровольном порядке покупатель может обратиться *с исковым заявлением в суд*.

Как подать претензию в случае нарушения прав потребителей

1. Первый шаг потребителя по защите своих нарушенных прав – написание претензии (письменного обращения к продавцу (изготовителю, исполнителю), содержащей в себе одно из требований, предусмотренных Законом и описанных выше. При этом необходимо помнить, что основное требование может быть заявлено одно, и лишь к одному из контрагентов либо продавцу, либо изготовителю, либо импортеру, либо исполнителю, либо уполномоченному организации или предпринимателю.

2. проверить, кем именно продан товар (оказана услуга или выполнена работа). Если сохранился товарный или кассовый чек, то в его реквизитах обязательно должны быть указаны сведения о контрагенте: его индивидуальный налоговый номер (далее – ИНН), основной государственный регистрационный номер (далее – ОГРН), организационно-правовая форма и т.д.

3. Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается продавцу (изготовителю, исполнителю), а на втором продавец (изготовитель, исполнитель) делает отметку о его получении. Под продавцом (исполнителем, изготовителем) понимается индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, продавшее товар (выполнившее работу, оказавшее услугу), а не конкретный работник, осуществлявший взаимодействие с покупателем. Претензия может быть передана любому лицу, представляющему контрагента. Таким представителем является любой работник. Претензию

можно передать лично не только по конкретному адресу приобретения товара (работы, услуги), но и в любом месте осуществления деятельности контрагента. Отдельные продавцы (исполнители) часто меняют место своей дислокации, и может случиться так, что по адресу, где был приобретен товар, обнаружится другая вывеска. В этом случае не стоит отчаиваться. Сведения о зарегистрированных индивидуальных предпринимателях и юридических лицах обязаны предоставлять в регистрирующем органе, которым является соответствующая Инспекция Федеральной налоговой службы. Сохранившиеся кассовые и товарные чеки в данной ситуации окажутся хорошим подспорьем. Так, по ОГРН или ИНН контрагента на сайте <https://egrul.nalog.ru> можно найти его место нахождения, а также проверить, не находится ли контрагент в стадии ликвидации.

4. Если по каким-либо причинам продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается принимать претензию либо ставить свою подпись на копии, следует отправить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении. Также в присутствии двух свидетелей (ими могут быть или родственники, или знакомые) можно оставить претензию любому работнику продавца (изготовителя, исполнителя). В этом случае на втором экземпляре необходимо сделать запись о дате вручения претензии, а также информацию о вручении данной претензии в присутствии двух свидетелей с их подписями и указанием их места регистрации (места жительства) и паспортных данных. Следует учитывать, что указанные лица могут быть впоследствии вызваны в суд в качестве свидетелей для подтверждения факта передачи (вручения) претензии.

5. Получив претензию, продавец (исполнитель) должен принять решение о порядке рассмотрения требования покупателя. Так, например, приняв решение о проведении проверки качества, он должен известить о времени и месте ее проведения. Если наличие недостатка не оспаривается, но в результате проверки качества продавец (исполнитель) посчитал, что причиной возникновения недостатков являются виновные действия покупателя (например, нарушение правил хранения или эксплуатации) или бездействие (например, невыполнение требований о техническом обслуживании), то продавец обязан провести экспертизу. Потребитель вправе принимать участие как в проверке качества, так и при производстве экспертизы. Во избежание недоразумений нужно изначально высказать в тексте претензии такое намерение, а также просьбу проинформировать о месте и времени проведения проверки качества (если она не осуществлялась в момент передачи некачественного товара) или экспертизы с указанием лиц, которые будут их проводить.

6. Продавец не обязан отвечать письменно. В силу четких указаний Закона он должен в установленный срок или удовлетворить требование покупателя, или отказать в этом. При этом под отказом понимается как фактический отказ, так и любое бездействие контрагента. Это необходимо учитывать при написании конкретной претензии. Если требование касается денежных выплат (возврата стоимости товара или выплаты неустойки или убытков), то покупателю рекомендуется указать в тексте претензии полные реквизиты своего банковского счета, куда контрагент, в случае согласия с требованиями, сможет перечислить денежные средства. Если требование касается вещи или предмета, то указывается наименование и местонахождение вещи.

7. Если требование не удовлетворено, то покупателю надо обращаться в суд. Обратиться в суд можно как самостоятельно (при необходимости юристы общественных объединений окажут помощь в составлении иска), так и при помощи общественного объединения потребителей.

Образцы претензий

Руководителю _____
(указать название юр. лица)

ЛИБО

Индивидуальному предпринимателю _____,

(ФИО потребителя),
проживающего по адресу: _____
телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

О возврате денег за непродуктовый товар надлежащего качества

« ____ » _____ 20__ г. в магазине « ____ » по адресу: _____
я приобрел(а) _____.
(указать наименование товара, марку, модель)

стоимостью _____ рублей.

« ____ » _____ 20__ г., в пределах 14-дневного срока со дня покупки, я обнаружил(а), что этот товар не подходит по _____.
(форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, комплектации)

Указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Товарный и кассовый чек имеются.

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» я был(а) намерен(а) обменять указанный товар на аналогичный товар, подходящий мне по _____. Однако, ознакомившись с ассортиментом, представленным в магазине, я обнаружил(а), что необходимый мне аналогичный товар на день моего обращения отсутствует.

На основании вышеизложенного и в соответствии с п. 2 ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» прошу вернуть уплаченную за товар сумму в размере _____ руб.

Напоминаю, что срок удовлетворения моего требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы составляет 3 дня со дня возврата товара.

К претензии прилагаю: (копии кассового чека, товарного чека).

« ____ » _____ 20__ г.

подпись

Руководителю _____
(указать наименование юр. лица)

ЛИБО
Индивидуальному предпринимателю

(указать ФИО ИП)

_____,
(ФИО потребителя)

проживающего по адресу: _____
телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

в связи с обнаружением недостатков в товаре (товар без гарантии)

« ____ » _____ 20__ г. в магазине « ____ » по адресу: _____
я приобрел(а) _____

(указать наименование товара, марку, модель)

стоимостью _____ рублей. Гарантийный срок на товар не был установлен.

« ____ » _____ 20__ г. я обнаружил(а) недостаток, выражающийся в следующем: _____

(описать выявленный недостаток)

В соответствии с п. 1. ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу:

указать одно из требований, предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона:

- *заменить товар на товар этой же марки (модели, артикула)*
- *заменить товар на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены*
- *соразмерно уменьшить покупную цену*
- *немедленно безвозмездно устранить недостатки товара (либо возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом)*
- *отказываюсь от договора купли-продажи и прошу вернуть уплаченную за товар сумму в размере _____.*

В соответствии с абз. 2 п. 1 ст. 19 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 более длительные сроки не установлены законом или договором.

В соответствии с п. 6 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Таким образом, предлагаю Вам осмотреть товар и убедиться, что недостаток в нем имеет производственный, а не эксплуатационный характер.

Если в течение _____ дней не будет удовлетворено мое требование, я вынужден буду обратиться в экспертную организацию с целью получения доказательств того, что дефект товара является производственным.

Если по результатам экспертизы будет установлено, что недостатки в товаре возникли до передачи товара мне или по причинам, возникшим до этого момента, то в соответствии с п. 6 ст. 18 и п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» Вы будете обязаны удовлетворить мое требование и возместить убытки (стоимость проведения экспертизы).

К претензии прилагаю: (копии кассового чека, товарного чека и т.п.)

« ____ » _____ 20__ г.

подпись

Руководителю _____
(указать наименование юр. лица)

ЛИБО
Индивидуальному предпринимателю

(указать ФИО ИП)

(ФИО потребителя)
проживающего по адресу: _____
телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

в связи с обнаружением недостатков в товаре в период гарантийного срока

« ____ » _____ 20__ г. в магазине « ____ » по адресу: _____
я приобрел(а) _____
(указать наименование товара, марку, модель)

стоимостью _____ рублей с гарантийным сроком _____ месяцев.

« ____ » _____ 20__ г., в пределах гарантийного срока я обнаружил(а) недостаток, выражающийся в следующем: _____
(описать выявленный недостаток)

В соответствии с п. 1 ст. 18, абз. 1 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу:

1. _____
указать одно из требований, предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона:
 - *заменить товар на товар этой же марки (модели, артикула)*
 - *заменить товар на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены*
 - *соразмерно уменьшить покупную цену*
 - *немедленно безвозмездно устранить недостатки товара (либо возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом)*
 - *отказываюсь от договора купли-продажи и прошу вернуть уплаченную за товар сумму в размере _____.*

Напоминаю, что срок удовлетворения моего требования составляет:

В случае необходимости проведения проверки качества товара, предусмотренной п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу сообщить мне об этом в письменной форме для обеспечения моего участия в проверке качества товара. Срок проведения проверки качества, а в случае необходимости и экспертизы, не должен превышать _____.

Если вы откажете в удовлетворении моего требования в установленный законом срок, я буду вынужден(а) обратиться с иском в суд, где потребую не только исполнения моих требований, но и возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты неустойки и штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом в мою пользу.

К претензии прилагаю: (копии кассового чека, товарного чека, гарантийного талона и т.п.)

« ____ » _____ 20__ г.

подпись

Судебная защита прав потребителей

Подача искового заявления осуществляется после попытки разрешения спорной ситуации собственными силами. При отсутствии результата или неудовлетворительном результате следует незамедлительно обратиться в суд, причем в обязательном порядке, чтобы пресечь последующие нарушения прав других граждан.

Защита интересов потребителей в судебном порядке установлена статьей 17 Закона, который предусматривает подачу искового заявления в суд с наиболее удобным местоположением:

- по месту нахождения организации ответчика или месту жительства индивидуального предпринимателя;
- по месту жительства или пребывания заявителя;
- по месту заключения или исполнения договора.

При составлении иска следует руководствоваться следующими правилами:

1. Угловой штамп в правом верхнем углу должен включать в себя (последовательно друг под другом на ширину около трети станицы):

- Наименование суда, в который подается на рассмотрение заявление.
- Информацию о заявителе (истец – ФИО полностью, адрес места проживания/регистрации);
- Информацию о нарушителе права (ответчик – ФИО для частного лица или наименование и адрес места нахождения для юридического лица);
- Исковую сумму в рублях прописью.

2. Строка ниже углового штампа посередине листа отводится под наименование документа, который должен быть предметным (например, «Исковое заявление о возмещении ущерба, причиненного в результате продажи некачественного товара и неисполнения обязательств»).

3. Описательная часть, следующая за наименованием документ, должна включать подробное описание развития конфликтной ситуации, предшествующей обращению в суд:

- указывается дата возникновения гражданских взаимоотношений продавца и потребителя, соответствующая дате покупки или заключения договора;
- описание обстоятельств, которые привели или способны были привести к нарушению прав заявителя в части сохранности его жизни и имущества;
- какие мероприятия были реализованы для того, чтобы устранить опасность нарушения прав гражданина, и к чему они привели (устное обращение к предпринимателю по поводу возврата, замены или иного действия с недоброкачественным товаром);
- самостоятельные действия по устранению опасности нарушения прав в порядке диагностики, ремонта и экспертного обследования объекта торговой сделки для выявления причин неисправности и ее устранения;
- результаты действий по устранению неисправности или иного нарушения прав, документально подтверждающие притязания истца;
- описание опыта досудебного разрешения конфликтной ситуации с его подтверждением путем предоставления второго экземпляра претензии с отметкой о ее получении.

4. Констатирующая часть должна содержать перечисление статей и пунктов законодательных актов, которые были нарушены ответчиком в отношении истца.

5. Характеристика ущерба должна включать перечень материальных затрат, понесенных в результате рассматриваемых гражданских взаимоотношений, которые могут быть документально подтверждены (указываются все статьи расходов, на которые есть квитанции, чеки, приходные ордера и т.п.). После перечисления статей затрат указывается итоговая сумма ущерба в рублях, которую заявитель требует компенсировать.

6. В качестве приложений к иску указываются все документы, подтверждающие те или иные действия заявителя, относящиеся к сути дела и указанные в тексте иска.

7. Под текстом ставятся собственноручная подпись и дата подачи иска.

Образец искового заявления

В _____
(наименование суда)

Истец: _____
(ФИО полностью, адрес)

Ответчик: _____
(наименование юр. лица или
ФИО предпринимателя)

Цена иска: _____

Исковое заявление о защите прав потребителей

«__» _____ г. я вступил во взаимоотношения с ответчиком _____
(описать начало возникновения взаимоотношений с ответчиком, как они были оформ-

лены, какие документы при этом составлялись). По условиям договора ответчик был обязан _____ (указать, какие обязательства принял на себя ответчик). За проданный товар (оказанную услугу) мною была оплачена (сумма) _____ руб.

Однако ответчик нарушил мои права _____ (указать, в чем заключается нарушение прав истца со стороны ответчика, какие действия согласно статьям 18 или 29 Закона «О защите прав потребителей» должен был выполнить ответчик и почему).

Я обращался к ответчику с требованиями об устранении выявленных недостатков, в том числе направил письменную претензию, в которой _____ (указать, какие требования были изложены в претензии, кто и когда ее получил, какой был установлен срок для устранения выявленных недостатков). В установленный срок ответчик на мою претензию не ответил (или ответил, но ответ истца не устроил, привести причины, по которым доводы ответчика являются необоснованными).

Действиями ответчика мне причинены нравственные страдания, которые заключаются в следующем _____ (перечислить нравственные страдания, испытанные истцом вследствие неправомерных действий ответчика), причиненный моральный вред я оцениваю в сумме _____ руб.

За отказ от добровольного выполнения моих требований с ответчика подлежит взысканию штраф в размере 50% от взысканной судом суммы в мою пользу.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 131-132 Гражданского процессуального кодекса РФ,

Прошу:

1. Обязать ответчика _____ (наименование ответчика – юридического лица или ФИО предпринимателя) _____ (указать требования из статьи 18 или 29 Закона «О защите прав потребителей»).

2. Взыскать с ответчика уплаченную мною сумму в размере _____ руб. (при наличии требований о взыскании денежной суммы).

3. Взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в сумме _____ руб.

4. Взыскать с ответчика штраф за отказ от добровольного удовлетворения исковых требований.

Перечень прилагаемых к заявлению документов (копии по числу лиц, участвующих в деле):

1. Копия искового заявления.
2. Документы, подтверждающие наличие договорных отношений с ответчиком.
3. Документы, подтверждающие оплату за приобретенный товар или оказанную услугу.
4. Претензия и документы, подтверждающие ее получение ответчиком.
5. Документы, подтверждающие недостатки товара или выполненных работ.
6. Другие доказательства, подтверждающие основания искового заявления о защите прав потребителя.

Дата подачи заявления «__» _____ г. Подпись истца _____

**ИНТЕРНЕТ-ПРОДАЖИ**

Особенностью розничных интернет-продаж является то, что у покупателя отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения о покупке. Такая схема торговли определена статьей 497 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Не всеми товарами можно торговать дистанционно. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации (психотропных, сильнодействующих и ядовитых веществ, наркотических средств).

Вот несколько основных правил дистанционного способа продаж, которые необходимо помнить потребителю:

- договор считается заключенным с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар;
- покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней.

Обратите внимание!

1. Если продавец не довел в письменной форме до покупателя информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть продавцу товар, увеличивается с 7 дней до 3-х месяцев. И еще очень важный нюанс: если в обычном магазине покупатель должен объяснить продавцу, почему ему не подходит данная вещь, то при дистанционной торговле никаких причин объяснять не нужно, можно просто

отказаться. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства.

2. Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, на правила дистанционной торговли не распространяется. Покупатель не вправе отказаться только от товара, который может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. При отказе покупателя от заказанного товара (качественного) стоимость отправки товара оплачивает покупатель.

3. Независимо от того, планирует покупатель обменять товар надлежащего качества или хочет получить уплаченные за него денежные средства, заявить об этом продавцу необходимо в письменном виде с помощью претензии.

– в случае, если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях. Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором;

– покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Покупатель, вместо предъявления указанных требований, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками. Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Возврат средств за товары или услуги, оплаченные банковской картой, производится только на карту клиента, оплатившего товар, расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

Руководителю _____
(указать название юр. лица)

ЛИБО
Индивидуальному предпринимателю _____

(ФИО потребителя)
проживающего по адресу: _____
телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Об отказе от товара, приобретенного дистанционным способом

« ____ » _____ 20__ г. мы заключили с Вами договор розничной купли-продажи _____
(указать наименование товара, марку, модель)

Договор был заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталоге (с использованием сетей почтовой связи, сети Интернет, сети связи для трансляции телеканалов или радиоканалов).

Возможности непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора не имелось.

За данный товар я заплатил(а) _____ рублей, что подтверждаю копией _____.

Товар был мне доставлен « ____ » _____ 20__ г.

В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» 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 товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

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 десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Товарный вид, потребительские свойства _____ сохранены. Документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара, имеется.

На основании изложенного я отказываюсь от договора и прошу вернуть мне деньги, уплаченные мной по данному договору.

Если будет отказано в удовлетворении моего требования в установленный законом срок, я буду вынужден обратиться с иском в суд, где потребую не только исполнения моих требований, но и возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты процентов за пользование чужими денежными средствами и штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом в мою пользу.

К претензии прилагаю:

« ____ » _____ 20__ г.

подпись



Особенности продажи обуви:

1. Обувь до подачи в торговый зал должна пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя:
 - распаковку, рассортировку и осмотр товара;
 - проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.
2. Образцы обуви должны быть сгруппированы по видам, моделям и выставлены в торговом зале. Обувь для мужчин, женщин и детей должна быть размещена в торговом зале отдельно.
3. Товар должен иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера.
4. Продавец обязан предоставить покупателю условия для примерки обуви: залы должны быть оборудованы зеркалами, оснащены банкетками, скамейками или подставками.
5. Непосредственно перед продажей обуви в присутствии покупателя продавец проверяет качество товара (путем внешнего осмотра) и правильность подсчета стоимости покупки, затем покупатель оплачивает свою покупку. Обувь передается покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.
6. В случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, артикул, сорт (при наличии), вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

Покупатель вправе обменять купленную обувь надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, если она не подошла по размеру, расцветке, фасону. Данное право сохраняется у покупателя в течение 14 дней, не считая дня покупки. Однако следует помнить, что данное положение действует только при условии, что обувь не была в употреблении, сохранены ее товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, товарный чек или кассо-

вый чек. Отсутствие товарного или кассового чека не лишает возможности потребителя обратиться к продавцу и сослаться на свидетельские показания. Продавец обязан удовлетворить требования покупателя в течение трех дней со дня возврата обуви.

Продавец обязан предоставить покупателю информацию о гарантийном сроке на обувь, в течение которого он принимает на себя обязательство в отношении недостатков товара. Как правило, гарантийный срок составляет 30 дней. Если таковой отсутствует, покупатель имеет право предъявить требование в разумный срок – в пределах двух лет.

Гарантийный срок считается со дня продажи обуви или начала сезона (в случае приобретения товара в несезонное время). Каждый регион определяет время начала и окончания сезона в зависимости от специфики климатических условий. В Ульяновской области, согласно постановлению главы Администрации Ульяновской области от 27.02.1998 № 35 «О мерах по выполнению постановления Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», для товаров зимнего ассортимента сезон длится с 15 ноября до 1 апреля, весеннего – с 1 апреля до 15 мая, летнего – с 15 мая до 1 сентября и осеннего – с 1 сентября до 15 ноября.

Предъявлять требования к продавцу следует в письменной форме в виде заявления (претензии).

Продавец обязан принять у покупателя товар ненадлежащего качества. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец должен провести экспертизу товара за свой счет. Покупатель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и, в случае несогласия с ее результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В случае обнаружения недостатков обуви и предъявления требования о ее замене продавец обязан произвести замену в течение 7 дней со дня предъявления требования потребителем.

Срок устранения недостатков обуви должен быть определен в письменной форме соглашением сторон и не может превышать 45 дней. Если данный срок не определен в письменной форме, то продавец обязан устранить недостатки в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения.

Если дефекты обуви обнаружены после истечения срока гарантии, но не позднее 2-х лет с момента покупки, то потребитель вправе предъявить вышеуказанные требования, если докажет, что данные недостатки возникли до передачи ему этой обуви, то есть имеет место фабричный брак товара.



ПРИОБРЕТЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ

Когда ломается (выходит из строя) по неизвестным причинам технически сложный товар (далее – ТСТ), продавец зачастую вводит потребителя в заблуждение, говоря ему, что ТСТ возврату или обмену не подлежит и его можно только отремонтировать. Но это не всегда так.

Для того чтобы понять, что такое ТСТ, приведем их **перечень**:

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, 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).

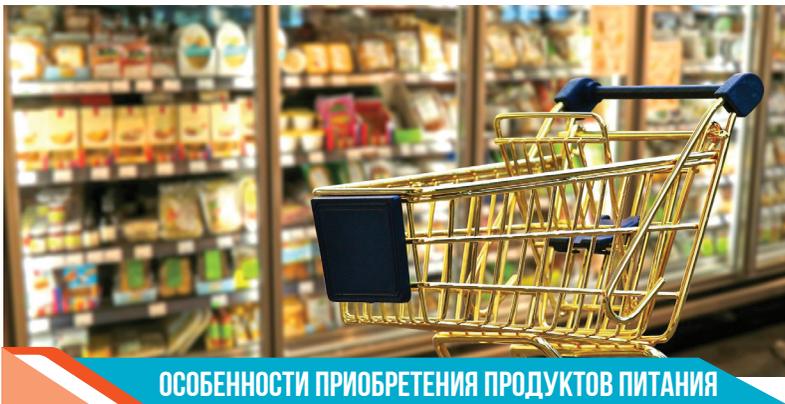
В соответствии с пунктом 38 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы **независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара**, установленных в статье 4 Закона, при условии, что такие требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю.

В силу пункта 1 статьи 18 Закона и пункта 3 статьи 503 Гражданского кодекса Российской Федерации по истечении 15 дней указанные выше требования потребителя подлежат удовлетворению, если:

1) обнаружен существенный недостаток товара;

2) нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара (согласно пункту 1 статьи 20 Закона, срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **45** дней);

3) невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.



ОСОБЕННОСТИ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ

При покупке продуктов питания наиболее часто встречающимся нарушением является приобретение некачественного товара. При этом одновременно могут также быть нарушены права потребителя в части непредоставления полной и достоверной информации о продукте.

Вред, причиненный жизни или здоровью покупателя из-за производственных, рецептурных или иных недостатков продукта питания, возмещается в полном объеме продавцом или изготовителем товара. Вред возмещается, если он причинен в течение установленного срока годности товара.

Если на товар должен быть установлен срок годности, но он не установлен, либо покупателю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке годности, либо покупатель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока годности и возможных последствиях при невыполнении этих действий, либо товар по истечении этого срока представляет опасность для жизни и здоровья, вред возмещается независимо от времени его причинения.

В случае причинения вреда здоровью покупателя возмещению подлежат его утраченный заработок (доход), а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья. Это расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение (пункт 1 статьи 1085 ГК РФ).

При обращении в суд потерпевшему необходимо представить доказательства, подтверждающие факт увечья или иного повреждения здоровья, размер причиненного вреда, а также доказательства того, что ответчик является причинителем вреда или лицом, в силу закона обязанным возместить вред (пункт 11 Постановления Пленума ВС РФ от 26.01.2010 № 1).

На требование о возмещении вреда, причиненного здоровью, исковая

давность не распространяется. Выплата возмещения вреда здоровью не лишает покупателя права вновь предъявлять такое требование продавцу, если последствия первоначального причинения вреда здоровью привели в будущем к дополнительным расходам на лечение, лекарства, протезирование и т.п. (статья 208 ГК РФ).

Руководителю _____
(указать наименование юр.лица)

ЛИБО
Индивидуальному предпринимателю

(указать ФИО ИП)

_____,
(ФИО потребителя)
проживающего по адресу: _____
телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

в связи с приобретением некачественного продукта питания

Мною (полные ФИО) такого-то числа (дд/мм/гг) в магазине (наименование магазина и физический адрес) был куплен (обязательно указывается наименование продукта, сорт, вес, объем) стоимостью (сумма числом) руб. (сумма прописью). После приготовления пищи из данного продукта и его употребления у меня и у членов моей семьи (указываются все лица, на которых распространяется отравление) появились симптомы отравления (указать какие симптомы, обращались ли за помощью в медицинскую организацию).

При продаже продукта продавцом была нарушена статья 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», в которой прописано, что продавцы, продающие просроченные товары, нарушают основные требования вышеуказанного закона, а также других федеральных законов и санитарно-эпидемических правил и норм. Продукция, у которой истек срок годности, является некачественной и даже опасной, из-за чего представляет угрозу здоровью и жизни человека и не должна подлежать реализации. В соответствии с этим считаю договор купли-продажи недействительным и прошу вернуть уплаченную за товар сумму.

Помимо того, прошу компенсировать в полном объеме расходы на вызов врача и оплату лекарственных препаратов для меня и других лиц, перенесших отравление. Также согласно статье 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу выплатить мне компенсацию морального вреда (указать сумму) за перенесенные волнения за жизнь моей семьи.

В случае отказа в удовлетворении моей просьбы вынужден буду обратиться в суд для защиты своих прав и интересов. Все судебные издержки будут возложены на ответчика.

« ___ » _____ 20__ г.

подпись



КАК ВЫБРАТЬ МОЛОЧНЫЕ ПРОДУКТЫ

В целях защиты жизни и здоровья человека, предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей молока и молочной продукции относительно их назначения и безопасности, разработан и вступил в силу с 01.05.2014 года Технический регламент Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» ТР ТС 033/2013, содержащий требования к молоку и молочным продуктам.

При выборе молочного продукта необходимо внимательно изучить информацию, нанесенную на потребительскую упаковку. Если фасование продукции осуществляется организациями розничной торговли, то информация доводится до потребителя любым способом, обеспечивающим возможность обоснованного выбора этой пищевой продукции. Информация в обязательном порядке должна содержать следующие основные сведения:

- наименование продукта переработки молока; массовую долю жира (в процентах);
- дату ее изготовления, срок годности и условия хранения;
- условия хранения после вскрытия упаковки, если качество и безопасность продукта при этом меняется;
- наименование и местонахождение изготовителя продуктов переработки молока;
- масса нетто или объем продукта переработки молока; состав продукта переработки молока с указанием входящих в него компонентов; пищевую ценность продуктов переработки молока, произведенных из цельного молока;
- содержание в готовом обогащенном продукте микро- и макроэлементов, витаминов, других используемых для обогащения продукта веществ с указанием отношения количества добавленных в продукт веществ к суточной дозе их потребления и особенностей употребления продукта;
- сведения о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов.

Не следует покупать молочные продукты у случайных продавцов, а только в специализированных торговых предприятиях, обеспеченных необхо-

димым холодильным оборудованием для сохранения качества и безопасности молочной продукции.

Важно!

Обращать внимание на целостность упаковки и не приобретать товар при нарушенной целостности и герметичности упаковки.

Внимательно изучать информацию о продукте, так как состав продукта не всегда соответствует его наименованию. Так, например, не допускается использовать слово «масло» на упаковке или ценнике с пастой масляной или спредом сливочно-растительным или понятие «молочное», «сливочное», «пломбир» при маркировке мороженого, в состав которого входит заменитель молочного жира и т.д.

Не приобретать продукт с явными признаками недоброкачества (плесневение, скисание, брожение, ослизнение, заветренность и т.д.).

Прежде чем купить молочный продукт, необходимо проверить дату изготовления и срок годности, установленные изготовителем и указанные на этикетке.

Не следует покупать молоко, творог, сыры и другие молочные продукты, если они хранятся без охлаждения в холодильнике, и обращать внимание на температуру, установленную в холодильном оборудовании. Она должна быть не выше +6 градусов по Цельсию и не ниже +2.

Не следует приобретать продукт, если информация о товаре нечитаемая или нанесена слишком мелким шрифтом, а также в случае, если информация о продукте полностью отсутствует.

Если у покупателя возникли сомнения в качестве и безопасности молочной продукции, он вправе потребовать у продавца документы, подтверждающие соответствие товара требованиям законодательства о техническом регулировании. Таким документом является **декларация о соответствии**.

Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании. Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.

При наличии данных о реквизитах декларации о соответствии ее достоверность и подлинность можно проверить на сайте Федеральной службы по аккредитации (Росаккредитация).

В случае приобретения некачественной продукции покупатель имеет право:

- потребовать замены товара товаром надлежащего качества;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.



Для того, чтобы быть уверенными в происхождении и качестве приобретаемых овощей и фруктов и не стать обманутыми недобросовестными продавцами, предлагаем потребителям следовать несложным правилам при покупке плодоовощной продукции:

- отдавайте предпочтение приобретению сезонных овощей и фруктов, в ранних велика вероятность повышенного содержания нитратов;
- особое внимание обращайте на места покупки сельхозпродукции. Рекомендуется приобретать овощи, фрукты, бахчевые в специализированных местах торговли: сельскохозяйственных рынках, магазинах, павильонах, где реализуются товары, прошедшие санитарно-ветеринарную экспертизу в лабораториях, подведомственных органам ветеринарного надзора, что гарантирует безопасность сельскохозяйственной продукции;
- не стоит приобретать продукты в местах несанкционированной торговли, вдоль трасс, на стихийных рынках. Употребление такой продукции может привести к причинению вреда жизни и здоровью, возникновению и распространению инфекционных заболеваний;
- при покупке продукции обращайте внимание на санитарно-техническое и гигиеническое состояние торговой точки, условий для соблюдения правил личной гигиены персоналом (наличие рукомойника, емкости для сбора отработанной воды, мыла, дезинфицирующих средств, полотенца), а также наличия полного комплекта санитарной одежды.

Чтобы убедиться в безопасности продукции, потребитель вправе потребовать продавца ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию сведения об обязательном подтверждении соответствия (сертификат соответствия либо сведения о декларации о соответствии с указанием органа, выдавшего документ, его номера и срока действия).



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Потребители имеют право на качественные услуги в сфере жилищно-коммунальных услуг, которые они оплачивают в полном объеме. Потребители также имеют право на справедливый расчет стоимости услуг. Управляющая компания обязана донести до жильцов сведения о ее наименовании, месте расположения и режиме работы; об адресе интернет-ресурса управляющей компании; об адресе сайта, на котором пользователи могут оставлять отзывы об управляющей компании; о телефоне организации; о персональных данных руководителя; об адресах и контактных телефонах диспетчерской и аварийной службы; тарифы на коммунальные услуги, коэффициенты их расчета и размеры надбавок к ним; информацию об установке приборов учета; порядок и форму оплаты предоставленных услуг; критерии качества оказываемых услуг, предельные сроки устранения аварийных ситуаций или иных неполадок предоставления коммунальных услуг; данные о максимальной мощности электрических приборов, которые жильцы могут применять для удовлетворения своих потребностей; наименования и фактические адреса организаций, осуществляющих контроль деятельности управляющей компании; наименования нормативно-правовых актов, в соответствии с которым управляющая компания осуществляет свою деятельность.

Что делать, если установлен факт подачи услуги ненадлежащего качества (отопление например). В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» предоставление тепловой энергии должно осуществляться в установленный период отопительного сезона в полном объеме. Согласно пункту 98 Правил предоставления коммунальных услуг в случае перерывов в теплоснабжении, возникших из-за проведения профилактических или восстановительных работ, расчет оплаты за оказание такой коммунальной услуги осуществляется с применением понижающих коэффициентов. В некоторых случаях возможно полное освобождение от оплаты за непредоставленные услуги. Глава X Правил предоставления коммунальных услуг гласит, что если услуги по отоплению предоставляются потребителю не в полном объеме, то он обязан сообщить об этом представителю управляющей компа-

нии. После проведенной проверки составляется документ о ненадлежащем исполнении обязанностей управляющей компанией или перерывах в предоставлении коммунальных услуг. В таком документе указываются причины и сроки некачественного предоставления жизненно необходимых услуг. Акт о ненадлежащем предоставлении коммунальных услуг является основанием для их перерасчета и взыскания неустойки с представителей управляющей компании. После составления акта потребитель имеет право обратиться в управляющую компанию для совершения перерасчета за некачественно оказанные коммунальные услуги. Для этого ему необходимо написать претензию на имя руководителя управляющей организации. Если представители коммунальных служб отказываются совершить перерасчет в добровольном порядке, то разрешить возникший спор может только обращение в судебные органы. Руководитель квартиры положениями действующего ГК РФ, обращаясь в суд, собственник квартиры может не только потребовать совершить перерасчет оказанных некорректно коммунальных услуг, но и возместить моральный вред. Размер морального вреда определяется истцом индивидуально и зависит от тяжести вреда, нанесенного управляющей компанией и степени вреда, нанесенного ему, в результате некачественного предоставления услуг. Итоговый размер моральной компенсации определяется судом самостоятельно. Государственные органы жилищного надзора обязаны провести проверку качества предоставляемых коммунальных услуг населению в соответствии со статьей 20 Жилищного кодекса РФ. Контроль за предоставление теплоснабжения в отопительный сезон лежит также на представителях органов местного самоуправления. В случае нарушения теплоснабжения в отопительный сезон жители многоквартирных домов имеют право обратиться в Жилищную инспекцию за разрешением ситуации. Если подача тепла в квартиры не осуществляется с начала отопительного сезона, то жители такого дома могут пожаловаться в Жилищную инспекцию или органы местного самоуправления.

Право на информирование о порядке расчета и внесения оплаты за коммунальные услуги

Расчетный период коммунальных платежей равняется одному месяцу. Потребитель вносит отдельно плату, необходимую для содержания общего имущества. Услуги, предоставленные человеку в жилом помещении, рассчитываются в отдельной квитанции. Размер платы за предоставленные жизненно необходимые услуги определяется исходя из тарифов, установленных управляющей компанией в соответствии с порядком, определенным действующим законодательством, регулирующим цены. Если квартира оборудована счетчиками, то потребитель вносит плату за предоставленные услуги в соответствии с его показаниями за текущий расчетный период, умноженными на размер тарифа, установленного управляющей компанией. Если квартира не оборудована приборами учета, то расчет оплаты за предоставленные коммунальные услуги производится исходя из нормативов потребления, утвержденных органами местного самоуправления и управляющей компанией. В тех случаях, когда в квартире проживают временные жильцы, размер оплаты за предоставленные услуги рассчитывается исходя из их количества. Временно проживающим считается человек, находящийся более пяти дней подряд в ука-

занном жилом помещении. Такое правило расчета применяется для квартир, не оборудованных приборами учета. В случае, если управляющая компания располагает сведениями о гражданах, проживающих в квартире, не оборудованной приборами учета, то ее представитель имеет право составить акт, отражающий реальное число жильцов, и предложить его подписать собственнику. В тех случаях, когда собственник отказывается от подписания такого документа, представитель управляющей компании заверяет его самостоятельно в присутствии двух свидетелей. Отказ собственника от подписания акта должен быть отражен в его содержании. Размер платы за общедомовые нужды рассчитывается исходя из среднемесячного объема потребленных услуг, определенных прибором общего учета за период не менее полугода. Если прибор был запущен в эксплуатацию позже установленного промежутка времени, то объем потребленных коммунальных услуг рассчитывается за прошедший квартал. Также расчет общедомовых нужд производится с момента запуска общего счетчика до даты снятия его показаний. Такой расчет применяется, если с момента запуска общедомового счетчика прошло менее трех месяцев. Если собственник квартиры не предоставил показания счетчика в управляющую компанию в течение полугода, то он обязан их предъявить не позднее, чем за 15 дней до его окончания. Если в договоре с управляющей компанией установлен другой срок, то собственник квартиры обязан осуществить проверку и предоставить показания прибора учета представителю управляющей компании до его окончания. По вопросам начисления оплаты за предоставленные коммунальные услуги и правомерности повышения тарифов собственники квартир имеют право обратиться в управляющую компанию. Если ее представители отказываются разъяснить ситуацию, то необходимо обращаться в Жилищную инспекцию по месту жительства или органы местного самоуправления. Собственники квартир должны тщательно следить за соблюдением своих прав и не бояться отстаивать свою позицию при их нарушении. Нежелание воспользоваться своими правами в полном объеме может привести к лишним тратам из семейного бюджета.

Кому: _____
(наименование Управляющей компании или ТСЖ)

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

Тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Собственниками жилых помещений дома _____ заключен договор управления многоквартирным домом от _____ № _____.

В нашем доме (подъезде) _____ (указать недостатки, например: текут швы, крыша, система коллективного приема теле-

видения приведена в неработоспособное состояние).

Указанное имущество входит в состав общего имущества дома в соответствии с договором и законодательством (ч. 1 ст. 36 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ), п. 2 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491 (далее – Правила).

Общее имущество принадлежит собственникам помещений в многоквартирном доме на праве общей долевой собственности помещений в данном доме (* ч. 1 ст. 36 ЖК РФ).

Общее имущество должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а именно: _____

* Примечание.

п. 10 Правил:

Общее имущество должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (в том числе о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, техническом регулировании, защите прав потребителей) в состоянии, обеспечивающем:

а) соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома;

б) безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества;

в) доступность пользования жилыми и (или) нежилыми помещениями, помещениями общего пользования, а также земельным участком, на котором расположен многоквартирный дом;

г) соблюдение прав и законных интересов собственников помещений, а также иных лиц;

д) постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав общего имущества для предоставления коммунальных услуг (подачи коммунальных ресурсов) гражданам, проживающим в многоквартирном доме, в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг;

е) поддержание архитектурного облика многоквартирного дома в соответствии с проектной документацией для строительства или реконструкции многоквартирного дома.

Содержание общего имущества включает в себя: текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации и содержание общего имущества (* п. 11 Правил).

Собственники помещений вправе самостоятельно совершать действия по содержанию и ремонту общего имущества или привлекать иных лиц для оказания услуг и выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества с учетом выбранного способа управления многоквартирным домом (* п.12 Правил).

Управляющая компания, осуществляя управление нашим многоквартирным домом на основании ст. 161 ЖК РФ, обязана оказывать в соответствии с

ч. 2 ст. 162 ЖК РФ услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в нашем доме, соответствующие по качеству обязательным требованиям стандартов, санитарных правил и норм, установленным нормативам и условиям договора, а также информации о коммунальных услугах.

Собственники помещений обязаны нести бремя расходов на содержание общего имущества соразмерно своим долям в праве общей собственности на это имущество путем внесения: платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме – в случае управления многоквартирным домом управляющей организацией (* ст. 39 ЖК РФ, п. 28 Правил).

Я свои обязательства исполняю: регулярно плачу за содержание и ремонт общего имущества собственников в многоквартирном доме, включающее _____.

Управляющая компания исполняет свои обязательства по содержанию общего имущества ненадлежащим образом.

Ненадлежащее исполнение выразилось в фактическом неисполнении услуги по содержанию _____ (например, системы коллективного приема телевидения в виду ее разрушения), что является нарушением п. 10 Правил, а также не соответствует требованиям ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий о качестве работы (услуги) требованиям, установленным нормами действующего законодательства, а именно: ч. 3 ст. 39 ЖК РФ, п. 10 Правил.

На основании ст. 29 – 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. В срок до _____ устранить указанные недостатки, выполнив работы _____ (например, по приведению СКПТ в работоспособное состояние).

2. В срок до _____ возместить причиненные мне убытки (оплата не оказанной услуги) в размере: _____.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих прав потребителя и, кроме вышеуказанного, буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда.

« _____ » _____ 20 ____ г. _____ (подпись)

Заключение

Надеюсь, что с помощью настоящего Кодекса в сфере защиты прав потребителей вы будете приобретать качественный и безопасный товар, а возникшие спорные ситуации разрешатся на стадии досудебного урегулирования. Знание своих потребительских прав, грамотное и умелое их использование в повседневной жизни – залог удачных покупок.



КУДА МОЖНО ОБРАТИТЬСЯ, ЕСЛИ НАРУШЕНЫ ВАШИ ПРАВА

1. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области: 432071, г. Ульяновск, ул. Дмитрия Ульянова, д. 4.

Горячая линия 8 800 707 64 22 и 8 (8422) 44-45-08,

понедельник и вторник – с 14.00 до 18.00,

среда и четверг – с 09.00 до 12.00 и с 12.45 до 18.00

пятница – с 09.00 до 12.00 и с 12.45 до 16.45.

Электронное обращение можно отправить с официального сайта

<http://www.73.rospotrebnadzor.ru> или по адресу:

73rpn@73.rospotrebnadzor.ru

Личный прием граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется в общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области по адресу: г. Ульяновск, ул. Дмитрия Ульянова, д. 4, кабинет № 5 ежедневно

понедельник и вторник – с 14.00 до 18.00,

среда и четверг – с 09.00 до 12.00 и с 12.45 до 18.00,

пятница – с 09.00 до 12.00 и с 12.45 до 16.45,

а также в консультационных центрах (пунктах) для потребителей, координаты которых можно уточнить в Управлении Роспотребнадзора по Ульяновской области.

Кроме того, консультации можно получить в Консультационном центре по защите прав потребителей по телефону **8 (8422) 40-43-43 (г. Ульяновск, ул. Пушкирева, 5)** и пунктах информирования и консультирования, работающих на базе филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ульяновской области» по телефонам горячей линии:

в Кузатовском районе (р.п. Кузатово) 8 (84237) 2-34-62;

в Ульяновском районе (р.п. Ишеевка) 8 (84254) 2-12-12;

в г. Димитровграде 8 (84235) 2-42-92;

в Карсунском районе (р.п. Карсун) 8 (84246) 2-26-87.

2. По телефону единой горячей телефонной линии по бесплатной юридической помощи **8 800 100 13 84**, по будням с 08.30 до 17.00.

3. На сайт **«бесплатнаяюрпомощь.рф»** Ульяновского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» в разделе **«Вопрос юристу»**, круглосуточно.

4. В единые дни бесплатной юридической помощи во все адвокатские и нотариальные конторы, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, администрации муниципальных образований Ульяновской области.



Согласно сведениям, предоставленным Государственным информационным ресурсом в сфере защиты прав потребителей <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>, на территории Ульяновской области осуществляют свою деятельность следующие общественные объединения в сфере защиты прав потребителей:

- 1. Ульяновская городская общественная организация защиты прав потребителей «Общественный контроль», г. Ульяновск, ул. Димитрова, д. 3.**
- 2. Ульяновская городская общественная организация защиты прав потребителей «Успех», г. Ульяновск, пер. Комсомольский, д. 3.**
- 3. Ульяновская городская общественная организация «Общество защиты прав потребителей «Ваше право», г. Ульяновск, ул. Орлова, д. 11.**
- 4. Ульяновская городская общественная организация «Центр по защите прав потребителей», г. Ульяновск, ул. Бебеля, д. 36.**
- 5. Димитровградская городская общественная организация по защите прав потребителей «Защита», г. Димитровград, ул. Московская, д. 80а.**
- 6. Димитровградская городская общественная организация – общество защиты прав потребителей «СПРАВЕДЛИВОСТЬ», г. Димитровград, ул. Гагарина, д. 141.**
- 7. Ульяновская городская общественная организация по защите прав потребителей «Человек и закон», г. Ульяновск, ул. Гончарова, д. 32а.**
- 8. Ульяновская Региональная общественная организация по защите прав потребителей «Советник», г. Димитровград, ул. Свирская, д. 32, офис 16.**
- 9. Региональная общественная организация по защите прав потребителей «Справедливость», г. Ульяновск, ул. Репина, д. 51, кв. 54.**
- 10. Ульяновская региональная общественная организация по защите прав потребителей «Содействие», г. Ульяновск, ул. Рылеева, 11.**
- 11. Ульяновская региональная общественная организация по защите прав потребителей «Поволжский Центр по защите Прав Потребителей», г. Ульяновск, ул. Федерации, д. 140.**
- 12. Ульяновская городская общественная организация по защите прав потребителей «Контроль качества», г. Ульяновск, ул. Федерации, д. 140, кабинет 33.**
- 13. Региональная общественная организация «Общество защиты прав потребителей Ульяновской области», г. Ульяновск, ул. Отрадная, 85, кв. 279.**

При написании настоящего Кодекса были использованы материалы с сайта <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

Памятка «Кодекс в сфере защиты прав потребителей в Российской Федерации»

Проект реализуется за счет областного бюджета.

Памятка издана для бесплатного распространения.

© Ульяновское региональное отделение Общероссийской общественной организации
«Ассоциация юристов России», 2018

Изготовитель: ООО «Центр коммуникаций Поволжья», 432011, г. Ульяновск, ул. Радищева 90, офис 1.
Объем: 36 стр. Печать офсетная. Тираж: 3000 экземпляров. Заказ № . Подписано в печать 30.03.2018