

ей, в которой необходимо изложить свои доводы и требования с приложением соответствующих документов, служащих доказательством по делу.

Если претензия не будет рассмотрена или отклонена, то разрешение конфликта возможно в судебном порядке.

Иск предъявляется в суд по своему месту жительства или по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора. При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

Медицинская организация нарушила сроки исполнения договора

Договор на оказание платных медицинских услуг в обязательном порядке должен содержать сведения об условиях и сроках их предоставления.

В случае нарушения оговоренного договором срока (к примеру, изготовления и выдачи результатов медицинских анализов), исполнитель несет ответственность в виде выплаты потребителю неустойки (пени) в размере 3% цены услуги за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки.

О ценах на медицинские услуги

Практика показывает, что в разных медицинских организациях цены на одни и те же услуги могут отличаться друг от друга. Как и на любом рынке услуг, здесь действует правило: чем выше спрос, тем, естественно, и выше стоимость. Законодательство разрешает медицинским организациям (за исключением бюджетных и муниципальных учреждений) определять цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно. При этом, информацию о перечне услуг с указанием цен в рублях, в числе прочей, исполнитель доводит до сведения потребителей на сайте медицинской организации в сети Интернет, а также на информационных стендах (стойках) в месте оказания услуг, что

обеспечивает потребителю возможность их правильного выбора. Кроме того, перечень и стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок оплаты указываются в заключаемом с потребителем письменным договоре.

В случае если в ходе оказания платной медицинской услуги требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя и оказывать такие услуги только с его согласия.

Срок предъявления требований, связанных с недостатками медицинской услуги

Требования потребителя, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены при принятии выполненной услуги или в ходе выполнения, а если недостатки невозможно обнаружить при принятии оказанной услуги – в течение гарантийного срока или в пределах двух лет (при отсутствии гарантийного срока).

При выявлении существенных недостатков услуги потребитель вправе предъявить исполнителю требование об их безвозмездном устранении (в течение 10 лет со дня принятия результатов услуги), если докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов работы или по причине, возникшей до этого момента.

Приглашения по телефону на бесплатные косметологические процедуры или медицинские обследования, в результате которых подписаны кредитные договоры на крупные суммы

Сегодня достаточно часто потребители сталкиваются с ситуацией, когда им звонят по телефону и предлагают безвозмездно (бесплатно) оказать косметическую либо медицинскую услугу.

Если вы приняли решение посетить данную организацию для получения бесплатной услуги, то, придя на прием, изна-

чально обратите внимание на название хозяйствующего субъекта, предлагающего услуги.

Если исполнитель является юридическим лицом, то перед входом в помещение в доступном для обозрения месте должна располагаться вывеска с указанием наименования организации, режиме работы. Если услуги оказывает индивидуальный предприниматель, то он должен информировать посетителей о государственной регистрации и наименовании органа, его зарегистрировавшего.

При оказании медицинских услуг до потребителей должна быть доведена в наглядной и доступной форме информация о лицензии. Перед началом каких-либо манипуляций должен быть заключен договор об оказании медицинских услуг (не путать с кредитным договором!), в котором содержится информация об исполнителе, его адресе, видах услуг, их стоимости. В наглядном и доступном месте должен быть размещен прейскурант цен, с которым потребитель вправе ознакомиться до получения услуг.

При посещении подобных организаций необходимо знать, что потребитель вправе отказаться от получения любых платных или бесплатных услуг, в том числе от заключения кредитного договора, а если договоры уже заключены – вправе потребовать их расторжения, компенсировав исполнителю фактически понесенные расходы.

Рекомендуем внимательно читать и анализировать все документы, которые вас просят подписать, чтобы не получить вместо красоты и здоровья разочарование и непредвиденные финансовые расходы.

2.6 ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

Качество оказанной услуги не соответствует условиям договора

Если указанные в договоре услуги не были оказаны или имели ненадлежащее качество, потребитель имеет право требовать соразмерного уменьшения стоимости этой услуги;

полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками оказанной услуги; компенсации морального вреда.

В течение 20 дней после окончания действия договора необходимо направить в адрес туроператора письменную претензию, приложив к ней копии документов, подтверждающих оплату услуги, желательно и документы, свидетельствующие о ненадлежащем ее качестве. Срок рассмотрения претензии не может превышать 10 дней. В случае если требование не будет удовлетворено добровольно, необходимо обратиться в суд.

Банкротство туроператора. Возвращаем деньги

Для выплаты денежных средств, причитающихся туристам и (или) иным заказчикам в целях возмещения реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, объединение туроператоров формирует для каждого члена фонд персональной ответственности туроператора.

При банкротстве туроператора, в случае если фонд персональной ответственности туроператора не достиг своего максимального размера, турист (иной заказчик) вначале должен обратиться к гаранту обанкротившегося туроператора (страховой компании или банку), которые указаны в договоре, с требованием компенсировать стоимость неоказанных услуг. В требовании туриста необходимо указать:

- а) фамилию, имя и отчество туриста;
- б) дату выдачи, срок действия и иные реквизиты документа, представленного в качестве финансового обеспечения ответственности туроператора;
- в) номер договора и дату его заключения;
- г) наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение; наименование турагента;
- д) информацию об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору;

е) ссылку на обстоятельства, предусмотренные законом, послужившие причиной обращения туриста к страховщику;

ж) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу.

К требованию потребитель прилагает следующие документы: копию паспорта или иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (с предъявлением оригинала указанных документов); копию договора (с предъявлением его оригинала); документы, подтверждающие реальный ущерб, понесенный потребителем в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору.

После получения решения об осуществлении выплаты (отказе в выплате) страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии турист вправе направить требование о возмещении денежных средств в объединение туроператоров: из фонда персональной ответственности туроператора возмещению подлежит разница между суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом от страховщика (банковского гаранта). Форма требования утверждается объединением туроператоров и размещается на его официальном сайте в сети Интернет.

В случае несогласия с принятым решением турист может обжаловать его путем направления в объединение туроператоров соответствующее заявление в течение 30 дней с момента его принятия.

Порядок оказания экстренной помощи туристу за рубежом

Под экстренной помощью подразумеваются действия по организации эвакуации туриста из страны временного пребывания в связи с неисполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в части не оказания полностью или частично туристу входящих в него услуг по перевозке и (или) размещению. Экстренная помощь включает в себя:

а) перевозку туриста в место окончания путешествия оптимальным маршрутом с наименьшими временными затратами любым транспортом (авиа-, железнодорожным, автомобильным, водным);

б) обеспечение размещения туриста в гостинице до начала осуществления перевозки – если период вынужденного ожидания составляет более 12 часов;

в) доставку туриста от места расположения гостиницы до пункта начала осуществления перевозки (трансфер);

г) организацию питания туриста;

д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;

е) обеспечение хранения багажа.

В целях оказания экстренной помощи туристам, которая осуществляется за счет средств компенсационного фонда, формируемого из взносов туроператоров, создано объединение туроператоров, как некоммерческая организация (НКО). Осуществлять деятельность в сфере выездного туризма туроператорам разрешено только при условии их членства в этом объединении. В настоящее время действует лишь одно такое объединение – Ассоциация «Турпомощь» (101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 47, т. 8 (499) 678-12-03, сайт в сети Интернет <http://www.tourpom.ru>, e-mail secretary@tourpom.ru).

Турист может обратиться в «Турпомощь» любым доступным ему способом. Важно иметь в виду, что обращение должно содержать: ФИО туриста (туристов); адрес его места нахождения; номер договора о реализации туристского продукта и наименование туроператора (турагента); контактную информацию автора обращения; обстоятельства (факты), свидетельствующие о невозможности исполнения, неисполнении или ненадлежащем исполнении туроператором обязательств по договору.

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается не позднее 24 часов с момента получения обращения. В случае оказания экстренной помощи к «Турпомощи» переходит принадлежащее туристу право требования денежных средств от страховщика или бан-

ка. Таким образом, в случае банкротства туроператора, права туриста остаются защищенными посредством исполнения обязательств турфирмы третьими лицами: страховщиком, гарантом или объединением туроператоров.

Туроператор изменил сроки путешествия. Что делать?

Каждая из сторон договора вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В таких случаях стороны путем переговоров должны прийти к соглашению об условиях изменения или расторжения договора, в том числе о распределении расходов, понесенных в связи с исполнением договора, а если этого не произошло – разрешение спора возможно в судебном порядке.

Права потребителя при возникновении угрозы безопасности его жизни и здоровью

Наличие в стране временного пребывания обстоятельств, свидетельствующих о возникновении угрозы безопасности жизни и здоровья туристов, а равно опасности причинения вреда их имуществу, подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. К примеру, функция

по информированию туроператоров, турагентов и туристов, предусматривающая опубликование соответствующих официальных сообщений на этот счет в государственных СМИ, возложена на Ростуризм.

При таких обстоятельствах турист имеет право на расторжение или изменение (в том числе сроков поездки или ее направления) договора о реализации турпродукта.

Для расторжения (изменения) договора туристу необходимо обратиться к туроператору (к турагенту), сформировавшему турпродукт.

В случае, если турист принял такое решение до начала путешествия, то ему должна быть возвращена денежная сумма в полном объеме, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

В случае неудовлетворения соответствующего заявления турист может воспользоваться правом судебной защиты.

2.7 ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

Банкротство: инициация дела

Подать в суд заявление о признании гражданина банкротом может либо сам гражданин, либо его кредитор. Подать заявление о банкротстве самого себя можно при любой сумме долгов. Заявление подается в арбитражный суд по месту жительства должника. Если место жительства должника неизвестно, дело рассматривается по последнему известному месту жительства.

Гражданин обязан подать заявление о банкротстве в отношении себя, если общая сумма неисполненных обязательств превышает 500 000 рублей, а погашение долга одному или нескольким кредиторам приведет к невозможности исполнения остальных обязательств.

Гражданин может подать заявление о своем банкротстве независимо от размера долга, если существуют обстоятельства (например, потеря работы или существенное ухудшение здоровья), которые очевидно не позволяют ему выполнить свои

обязательства в установленный срок, а также если гражданин соответствует признакам неплатежеспособности (перестал делать выплаты по долгу, накопил значительную просроченную задолженность) и недостаточности имущества (в частности, если сумма долга превышает стоимость имущества).

Кредитор имеет право подать заявление, если размер долга перед ним превышает 500 000 рублей, должник не исполняет требование в течение 90 дней и наличие долга подтверждено вступившим в законную силу судебным решением либо выполняется хотя бы одно из перечисленных ниже условий (решение суда в таких случаях не нужно):

- кредитор предъявил документ, в котором должник признает долг;
- требование подтверждено нотариально;
- это требование банка по кредитному договору;
- это требование о взыскании алиментов;
- это требование уполномоченного органа о взыскании обязательных платежей.

Важно: до обращения в суд необходимо вовремя подготовить и приложить к заявлению ряд обязательных документов (их перечень приведен в законе о банкротстве, ст. 213.4, п. 3). Без полного пакета документов суд может признать заявление необоснованным и оставить его без рассмотрения или прекратить производство по делу.

Банкротство: все расходы в деле о банкротстве оплачивает должник

Еще до момента подачи заявления в арбитражный суд и до самого завершения дела о банкротстве (окончания расчетов с кредиторами) возникают различные расходы, которые почти полностью ложатся на должника. Должник оплачивает все судебные издержки, расходы на отправку почтовой корреспонденции, обязательные публикации в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве (ЕФРСБ) и официальном из-

дании (газета «Коммерсантъ»). Кроме того, должник оплачивает услуги финансового управляющего и привлекаемых им лиц (оценщика, кадастрового инженера и пр.), а также другие расходы, которые суд признает необходимыми.

Минимальная сумма, необходимая для оплаты расходов по «запуску» дела о банкротстве, составляет 16 000 руб. Она включает государственную пошлину в размере 6 000 руб. и помещаемые в депозит суда 10 000 руб. для выплаты вознаграждения финансовому управляющему.

В случае если в деле о банкротстве применяется процедура реструктуризации долгов, минимальные затраты, которые придется понести должнику, оцениваются экспертами примерно в 40 000 рублей.

Дополнительные расходы могут возникнуть у должника еще до подачи заявления, если он решит поручить квалифицированным юристам подготовку обязательных документов. Нужно адекватно оценить свои финансовые возможности: при отсутствии у гражданина средств на покрытие обязательных расходов суд может прекратить дело о банкротстве на любом этапе, должника не освободят от долгов, а понесенные расходы не вернут.

Последствия банкротства

В случае признания должника банкротом после завершения процедуры реализации имущества к нему применяется ряд ограничений:

- в течение 5 лет гражданин обязан сообщать о факте банкротства при обращении за кредитом (займом); не может подавать новое заявление о признании себя банкротом (если заявление будет подано кредитором, правило освобождения банкрота от долгов применяться не будет);
- в течение 3 лет гражданин не вправе руководить юридическим лицом.

О страховании жизни, имущества при заключении кредитного договора

Страхование жизни и имущества граждан носит добровольный характер, является самостоятельной услугой по отношению к кредитному договору, вследствие чего обуславливание заключения кредитного договора обязательным страхованием жизни и здоровья заемщика ущемляет права потребителей.

Необходимо направить кредитору претензию в письменной форме. Если претензия оставлена без ответа, либо банк отказал в удовлетворении требований, следует обращаться в суд за защитой своих прав. При этом необходимо предоставить суду доказательства в подтверждение того, что заключение кредитного договора было невозможно без страхования жизни и здоровья заемщика (например, типовой бланк кредитного договора, в котором отсутствует право выбора для потребителя на заключение кредитного договора без страховки).

В рамках кредитных отношений между потребителем и банком законодательством установлен только один случай страхования в силу закона – страхование заложенного имущества залогодателем.

Какие существуют способы воздействия на кредитные организации для восстановления нарушенных прав потребителей?

1. Привлечение кредитора к административной ответственности уполномоченным органом возможно в случае, если кредитный договор заключен не более 1 года назад. Основанием для привлечения к административной ответственности является нарушение законодательства о защите прав потребителей, в том числе включение в кредитный договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя. Кроме того, в адрес исполнителя направляется предписание об устранении выявленных правонарушений.

Имущественные требования потребителя рассматриваются в претензионном и судебном порядках.

2. Претензионный порядок урегулирования спора. Потребитель направляет претензию в письменной форме кредитору одним из указанных способов: лично, по фактическому местонахождению подразделения кредитора, предоставившего кредит (отделение банка); посредством почтовой отправки по адресу банка заказным письмом с уведомлением о вручении. Если претензия осталась без ответа, либо банк отказал в требованиях заемщика, ему необходимо обращаться в суд за защитой своих прав.

3. Судебный порядок разрешения спора.

В исковом заявлении необходимо выставить требование о признании части сделки (условия о страховании жизни и здоровья) недействительной.

Документами, подтверждающими факт заключения кредитного договора с конкретной кредитной организацией, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров между потребителем и банком, являются:

1. Кредитный договор;
2. Договор страхования (при наличии);
3. График погашения кредита;
4. Заявление на страхование (при наличии);
5. Документы, подтверждающие оплату страховки;
6. Документы, подтверждающие обращение заемщика в банк в части страхования жизни и здоровья (при наличии);
7. Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя (при наличии);
8. Типовой образец договора в подтверждение того, что заключение кредитного договора невозможно без страхования жизни и здоровья заемщика.

Дополнительные документы, которые могут быть представлены потребителем в суде: документы, подтверждающие убытки; документы, подтверждающие физические и нравственные страдания заемщика (при наличии), в обоснование компенсации морального вреда.

Право потребителя на досрочное погашение кредита

Гражданским кодексом РФ закреплено право потребителей на досрочное погашение кредита, причем как полное, так и по частям. Если у потребителя появилась возможность и желание внести дополнительные денежные средства в счет погашения кредита и, как следствие, уменьшить переплату банку, достаточно сообщить о своем желании кредитной организации за 30 дней, если договором не установлен меньший срок.

Установление кредитной организацией минимальной суммы, направленной на частичный досрочный возврат кредита, является прямым нарушением прав потребителей.

Банк взимает плату за предоставление справок о состоянии задолженности

Включение в кредитный договор условия о том, что услуги банка по представлению выписки (информации) по счету оплачиваются заемщиком в соответствии с утвержденными банком тарифами, нарушает право потребителя.

Потребитель имеет право на получение полной и достоверной информации об услуге. Реализация данного права не может быть ограничена и обусловлена уплатой им какого-либо вознаграждения.

В случае если в кредитном договоре и тарифах банка присутствуют условия о взимании платы за выписки по исполнению кредитного договора, и использование данного права банком причинило потребителю материальные убытки, нужно обратиться за их возмещением в банк. Имущественные требования потребителя рассматриваются в претензионном и судебном порядках.

Быть или не быть поручителем?

Если вам предложили стать поручителем – считайте, что вы берете обязательства по этому кредиту на себя. Согласно

законодательству поручитель несет такую же ответственность перед банком, как и заемщик. Когда заемщик перестает погашать кредит, все обязательства по выплате долга принимает на себя поручитель. Это касается не только долга, но и оплаты штрафных начислений за просроченные платежи.

Для оформления договора поручительства надо посетить банк вместе с заемщиком, предоставить документы и справки, подтверждающие ваши доходы. Поручительство по кредиту не может быть оформлено без вашего личного участия.

Помните, что поручитель хоть и несет солидарную с заемщиком ответственность по кредитному договору, но на него не распространяется защищенный статус потребителя, так как фактическим потребителем услуг в данном случае остается заемщик.

Как получить страховое возмещение по вкладу, если у банка отозвана лицензия

Для получения страхового возмещения надо написать заявление по установленной форме и подать его в банк-агент (уполномоченный банк для страховых выплат), имея при себе паспорт. В случае наступления страхового случая потребителям вернут деньги только в размере 1 млн 400 тысяч рублей, даже если сумма вклада с процентами будет больше.

На что обратить внимание потребителю при заключении кредитного договора

Перед подписанием кредитного договора следует тщательно изучить его условия, устанавливающие обязанности (обязательства, ответственность) заемщика, убедиться, что он не содержит условий, о которых потребителю не известно или смысл которых ему не ясен.

В договоре должна быть информация о полной сумме, подлежащей выплате и графике ее погашения. Банк не может взимать дополнительные комиссии, например, за ведение операций по счетам; безакцептно списывать с имеющихся у

заемщика счетов средства для погашения долга по кредитному договору; не вправе включать в договор пункт об одностороннем изменении его условий.

Если звонят коллекторы

Если вам угрожают – рекомендуем обратиться в правоохранительные органы.

Что касается самих звонков, то Федеральный закон «О потребительском кредите (займе)» не допускает непосредственного взаимодействия (личные встречи, телефонные переговоры) или взаимодействия посредством СМС-сообщений, направляемых в рабочие дни в период с 22 до 8 часов по местному времени и в выходные и нерабочие праздничные дни – с 20 до 9 часов. Контроль за соблюдением кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями требований указанного закона осуществляет Банк России.

Навязывание дополнительных услуг

Доказать факты навязывания дополнительных услуг со стороны банков иногда бывает затруднительно. В соответствии с требованиями Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещается обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг.

Кредитными организациями во время заключения кредитного договора предлагается заключить договор на оказание платной услуги по ежемесячному направлению в адрес Заемщика извещений по кредиту. Потребитель может отказаться от данной услуги в любое время путем обращения в дополнительный офис/операционный офис/расчетно-кассовый офис Банка с письменным заявлением, заплатив комиссию за период, в котором произошел отказ от услуги.

Кредитными организациями предлагается в рамках кредитного договора заключить договор о карте. К данному пред-

ложению необходимо относиться с осторожностью и только после того, как ознакомились с Тарифами банка, так как в большинстве случаев за ведение счета, снятие наличных или прием наличных на карточный счет банком взимаются платы и комиссии.

Микрозаймы – «за» и «против»

Микрозайм – это займ в сумме, не превышающей один миллион рублей. Прежде чем оформлять договор с МФО, потребителям необходимо знать, что:

- зачастую микрозайм рассчитан на короткий срок (от 7 до 30 дней) с начислением процентов в размере 1–2 за каждый день пользования денежными средствами. При этом необходимо учитывать, что годовой процент составит около 732%;

- в отличие от кредита процент по микрозаймам будет значительно выше;

- несмотря на то, что МФО выполняют типично банковские функции – привлечение и размещение займов, в то же время на них не распространяется банковское законодательство;

- требования к размеру капитала у МФО отсутствуют, что, в свою очередь, значительно повышает риски потерь для вкладчиков – физических лиц.

МФО не вправе: выдавать займы в иностранной валюте; изменять в одностороннем порядке сроки действия договоров; применять штрафные санкции к заемщику – физическому лицу, за 10 дней предварительно письменно уведомившему МФО о своем намерении досрочно полностью или частично возратить суммы микрозайма; осуществлять любые виды деятельности на рынке ценных бумаг; выдавать заемщику денежные средства суммой более одного миллиона рублей.

МФО обязана представить полную и достоверную информацию о порядке и условиях предоставления микрозайма, возможности и порядке изменения договора по инициативе МФО и заемщика, перечне, размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а так-

же с нарушением условий договора, правах и обязанностях лица, подавшего заявку на получение микрозайма; разместить в месте, доступном для ознакомления заинтересованного лица, и в сети Интернет копию правил предоставления микрозаймов, гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков.

ГЛАВА 3. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Обращаемся с претензией

Как правило, первым делом покупатель, который обнаружил в товаре недостаток, идет к продавцу, заявляет о своих претензиях, в ряде случаев этого действительно бывает достаточно. Продавец может немедленно отреагировать на заявление покупателя и практически сразу же его удовлетворить. Если продавец (исполнитель) не идет навстречу, то необходимо составить претензию. Претензия составляется в произвольной форме в 2-х экземплярах, где отражаются следующие сведения:

1. Точное название организации или фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя, которым адресована претензия, их местонахождение. Эти данные должны быть указаны на вывеске организации или в торговом зале, либо в офисе фирмы – исполнителя услуги, а также в документах (кассовом или товарном чеке; в договоре на оказание услуг).

2. Данные потребителя: ФИО, адрес, телефон.

3. Краткое изложение сути возникшей ситуации, дефекты товара или факты, свидетельствующие об оказании некачественной услуги.

4. Требования (на выбор): возврат денег, замена товара, уменьшение покупной стоимости товара или стоимости услуги, безвозмездное устранение недостатков товара, услуги.

5. Реальный срок выполнения требования (Законом «О защите прав потребителей» установлены сроки: возврата денег, уменьшения покупной цены – 10 дней, замены товара ненадлежащего качества – 7 дней; устранение недостатков товара, выполненной работы – определяется в письменной форме соглашением сторон).

6. Число и подпись.

К претензии прилагаются ксерокопии имеющихся документов: чеков, договора и т.д.

В заключение можно указать продавцу (исполнителю) на намерение обратиться в суд с исковым заявлением при не-

удовлетворении требований в указанный срок. Один экземпляр претензии под роспись вручается уполномоченному лицу в организацию, где был приобретен товар (или оказана услуга), с указанием фамилии, должности, даты вручения, штампа, второй остается у потребителя.

В случае отказа от принятия претензии необходимо направить ее заказным письмом с уведомлением о вручении.

Образцы претензий

Образец претензии в адрес продавца

Руководителю _____

Дом. адрес _____

Контактн. телефон _____

П Р Е Т Е Н З И Я

Мною, _____, в Вашем _____,
расположенном по адресу: _____

Куплен (а) _____
стоимостью _____ рублей.

Факт покупки подтверждается наличием кассового и товарного чеков.

В период гарантийного срока эксплуатации в _____
_____ выявлен дефект, не оговоренный
продавцом в момент продажи, а именно:

На основании ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) требую _____

Если Вами не будут выполнены мои законные требования, я оставляю за собой право самостоятельно обратиться в экспертную организацию для установления характера дефекта с последующим обращением в суд с иском о принудительном выполнении моих требований, о взыскании морального ущерба и неустойки в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки добровольного выполнения моих требований (ст. 15, ст. 23 Закона).

О принятом решении прошу сообщить мне письменно в установленный законом _____ срок.

Приложения:

Дата, подпись

Образец претензии в адрес исполнителя услуги

Руководителю _____

Дом. адрес _____

Контактн. телефон _____

П Р Е Т Е Н З И Я

Мною, _____, в Вашем _____,
расположенном по адресу: _____

_____ заказаны _____ стоимостью _____ рублей,
что подтверждается наличием кассового чека.

В период гарантийного срока в _____ выявлен
дефект, не оговоренный исполнителем, а именно:

_____ На основании ст.ст. 28,29 Закона РФ «О защите прав по-
требителей» (далее – Закона)
требую _____

_____ Если Вами не будут выполнены мои законные требования,
я оставляю за собой право самостоятельно обратиться в экс-
пертную организацию для установления характера дефекта
с последующим обращением в суд с иском о принудительном
выполнении моих требований, о взыскании морального ущер-
ба и неустойки в размере 3% от стоимости услуги за каждый
день просрочки добровольного выполнения моих требований
(ст. 15, ст. 28 Закона).

О принятом решении прошу сообщить мне письменно в
установленный срок.

Приложения:

Дата _____

Подпись _____

Обращаемся в суд

Последним доводом граждан в общении с продавцами и исполнителями услуг служит обращение в суд. Согласно российскому гражданскому законодательству установлена альтернативная подсудность. Это означает, что потребитель по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск: по месту жительства, по месту нахождения продавца (юридический адрес), по месту причинения вреда.

Кроме того, нужно определить подведомственность дела. В случае если цена иска составляет менее 50 тысяч рублей, следует подавать исковое заявление мировому судье, если более – в районный суд.

Всю судебную процедуру можно разделить на несколько этапов.

Подготовка документов

Исковое заявление – это основной документ, отражающий суть возникшего спора. Оно составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков. В нем должны быть указаны следующие сведения:

- наименование суда, в который подается заявление;
- фамилия, имя, отчество (истец) и домашний адрес; наименование и местонахождение ответчика (в заявлении указывается юридический адрес ответчика, т.е. адрес регистрации);
- существо спора (необходимо изложить ситуацию, указав на то, какие права были нарушены);
- нормы закона, на которых основаны требования;
- требования, предъявляемые к ответчику;
- цена иска и оценка морального вреда;
- перечень копий прилагаемых документов;
- дата подачи искового заявления;
- подпись истца.

Подача искового заявления

Подписанное исковое заявление с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

По общему правилу иски оплачиваются государственной пошлиной. Однако потребители по искам, связанным с защитой их нарушенных прав, от уплаты государственной пошлины освобождаются.

О своем решении судья суда общей юрисдикции (как правило) извещает истца судебной повесткой, в которой указывает дату, время, основание, адрес и номер зала, куда надо прийти. Как правило, судья после приема дела к производству приглашает стороны на так называемые переговоры (предварительное судебное заседание), в процессе которых уточняет как иски, так и требования истца, так и необходимость истребования у сторон дополнительных доказательств, а также возражений ответчика.

Судебное заседание

В суд необходимо являться с паспортом, удостоверяющим личность человека. В процессе судебного заседания ведется протокол, в который секретарь записывает все, что происходит в ходе судебного дела. Протокол должен быть подготовлен и подписан судьей не позднее следующего дня после судебного заседания.

Судья обязан предложить сторонам закончить дело миром, иными словами, заключить мировое соглашение. Мировое соглашение – это документ, который подписывается сторонами по делу и отражает существо достигнутых сторонами договоренностей. Оно утверждается судьей. В случае утверждения мирового соглашения судья выносит определение о прекращении производства по делу.

Если от заключения мирового соглашения стороны отказались, судья приступает к рассмотрению существа дела. В окончательной форме решение должно быть вынесено через три дня после судебного заседания.

Исполнение решения суда

После судебного заседания выносится судебное решение, которое вступает в законную силу через 10 дней после вынесения судом, если ни одна из сторон не подала жалобы в вышестоящую инстанцию на решение суда.

Исполнением решения суда будет заниматься судебный пристав. Он посылает должнику предложение исполнить решение суда добровольно в течение пяти дней, за исключением случаев, когда в самом решении указан срок его исполнения. Если этого не произойдет, судебный пристав переходит к принудительному исполнению решения суда.

Возмещение убытков, причиненных потребителю

Убытки взимаются в случае приобретения некачественных товаров, работ либо услуг, а также при нарушении сроков выполнения работ оказания услуг и нарушения срока поставки предварительно оплаченного товара. Потребитель вправе потребовать также возмещения убытков при нарушении его права на информацию о товарах, работах, услугах.

Законодательство о защите прав потребителей не конкретизирует понятие убытков. Исходя из специфики потребительских правоотношений, под убытками следует понимать лишь реальный ущерб.

Примерами убытков потребителя при нарушении его прав могут служить расходы на проведение экспертизы товара, юридическую помощь, транспортные, почтовые расходы и т.д. Убытки подлежат удовлетворению в 10-дневный срок.

Взыскание неустойки

Неустойка взимается при нарушении сроков удовлетворения требований потребителя в случае приобретения им некачественных товаров, работ, услуг, а также при нарушении срока оказания услуг либо выполнения работ и при нарушении срока поставки предварительно оплаченного товара.

В случае нарушения требований потребителя о замене товара ненадлежащего качества, безвозмездном устранении недостатков товаров, соразмерном уменьшении цены товара, расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества суммы, а также за отказ в предоставлении на время ремонта либо замены аналогичного товара продавец уплачивает потребителю неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки. При этом следует отметить, что верхний предел неустойки не ограничен.

В настоящее время распространена продажа товара с условием предварительной оплаты, в том числе продажа товара по образцам и дистанционным способом. Договором при продаже товара с предварительной оплатой должен быть определен срок передачи такого товара покупателю. За нарушение данного срока продавец несет ответственность в виде неустойки в размере 0,5 процента суммы предварительной оплаты. При этом сумма неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты.

За нарушение срока выполнения работ либо оказания услуг, а также за невыполнение в установленные законом сроки требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, соответствующем уменьшении цены, возврате уплаченной суммы исполнитель несет ответственность в виде 3% цены выполнения работы (оказания услуги). При этом, сумма взысканной неустойки не может превышать общую цену заказа.

Требование о возмещении убытков и взыскании неустойки следует изложить в письменной форме и вручить один экземпляр претензии продавцу или исполнителю.

В случае отказа продавца или исполнителя от удовлетворения требования потребителя в добровольном порядке, спор подлежит рассмотрению в суде.

Имущественный и моральный вред

Потребитель вправе потребовать определенную сумму в качестве возмещения морального и имущественного вреда. Продавец (исполнитель либо изготовитель) за вред, причиненный вследствие недостатков товара, несет имущественную ответственность. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, заключал ли он договор с продавцом (исполнителем) или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если это произошло в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы), либо независимо от времени его причинения, если обязательная информация о таких сроках не была донесена до потребителя в момент заключения договора. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

Согласно положениям Гражданского Кодекса РФ под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и блага.

Моральный вред подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Потребитель должен знать, что компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Моральный вред компенсируется только в денежной форме. На практике, конечно же, продавец может предложить в качестве компенсации «подарок» и предложить подписать соглашение о том, что потребитель не имеет никаких претензий к продавцу (изготовителю, исполнителю). Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Это означает, что «сумма» морального вреда, может быть как меньше размера имущественного вреда, так и в разы больше.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства, а также должен учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред. Имущественный и моральный вред можно взыскать с продавца (исполнителя, изготовителя) исключительно в судебном порядке.

О полномочиях и порядке участия Управления Роспотребнадзора по Тульской области в судебной защите потребителей

Весь комплекс правомочий, связанных с участием Роспотребнадзора в судебной защите потребителей, основывается на соответствующих взаимосвязанных положениях Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (ГПК РФ), Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Закон).

В соответствии со ст. 46 ГПК РФ, п.7 ч. 4 ст. 40 Закона, органы государственной власти вправе обратиться в суд с заявлением:

в защиту прав потребителя;

в защиту законных интересов неопределенного круга потребителей;

о ликвидации (исполнителя, продавца, уполномоченной организации) либо о прекращении деятельности (индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей.

Предъявлять иски в защиту конкретного потребителя Управление вправе только при наличии письменного заявления от потребителя с просьбой представлять его интересы, и изложением требований, которые предъявляются к ответчику в суде.

До принятия решения судом первой инстанции Управление Роспотребнадзора по Тульской области может быть привлечено судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей. При подаче иска гражданину необходимо написать соответствующее ходатайство в суд.

СПРАВОЧНЫЙ РАЗДЕЛ

Перечень государственных органов, в которые граждане могут обратиться за защитой своих прав

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Порядок работы с жалобами регламентирован Федеральным законом РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указать наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес (по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения), изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Вот перечень основных государственных органов, в которые гражданин может обратиться с заявлением по поводу нарушения его прав.

1. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей. Однако если спор носит имущественный характер, сообщаем, что Роспотребнадзор не уполномочен удовлетворять подобные требования, такой конфликт подлежит рассмотрению исключительно в судебном порядке (ст.11 ГК РФ). Управление Роспотребнадзора по Тульской области располагается по адресу: г. Тула, ул. Оборонная, д. 114, e-mail: tula@71.rospotrebnadzor.ru, сайт 71.rospotrebnadzor.ru, контактный телефон (4872) 31-28-79, телефон горячей линии (4872) 55-55-50.

2. Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) осуществляет функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения. Управление Росздравнадзора по Тульской области располагается по адресу: г. Тула, ул. 9 Мая, д. 1, офис 316, контактный телефон (4872) 25-15-36, телефон горячей линии (4872) 70-21-29.

3. Главной задачей государственной жилищной инспекции в Российской Федерации является контроль за обеспечением прав и законных интересов граждан и государства при предоставлении населению жилищных и коммунальных услуг, отвечающих требованиям федеральных стандартов качества, использованием и сохранностью жилищного фонда независимо от его принадлежности. Государственная жилищная инспекция Тульской области располагается по адресу: г. Тула, пр. Ленина, д. 2, телефон приемной (4872) 24-51-60.

4. Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) осуществляет функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации, в том числе электронных и массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, за соответствием обработки персональных данных требованиям законодательства Российской Федерации в области персональных данных, а также функции по организации деятельности радиочастотной службы. Управление Роскомнадзора по Тульской области располагается по адресу: г. Тула, ул. Смидович, д. 1А, контактный телефон (4872) 33-13-85.

5. Полиция представляет собой часть единой централизованной системы МВД РФ, предназначена для защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства; для противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и для обеспечения общественной безопасности. Управление МВД по Тульской области располагается по адресу: г. Тула, пр. Ленина, д. 83, телефон дежурной части (4872) 32-22-49, единый экстренный канал помощи 102/112.

6. Прокуратура Российской Федерации осуществляет надзор за исполнением действующих на территории РФ законов,

принимает меры, направленные на устранение их нарушений и привлечение виновных к ответственности. Прокуратура Тульской области располагается по адресу: г. Тула, пр. Ленина, д. 55, телефон дежурного прокурора (4872) 36-43-07.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, в исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением о его продлении гражданина, направившего обращение.

О работе Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП)

Одним из важнейших источников распространения актуальной и достоверной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) является открытый и общедоступный государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП), оператором которого является Роспотребнадзор. Доступ к ГИР ЗПП осуществляется по электронному адресу **<http://zpp.rospotrebnadzor.ru>**

В Государственном информационном ресурсе работают 9 модулей, в которых размещены федеральные и региональные нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей, представлена информация по общественным объединениям потребителей, оказывающим консультативную и информационную поддержку гражданам и др.

За период работы в модулях ГИР ЗПП Управление Роспотребнадзора по Тульской области активно размещает различного рода материалы: информационно-аналитические сведения, региональные и муниципальные нормативные правовые акты, судебную практику, результаты проверок, сведения о несоответствии продукции требованиям технических регламентов, новостные материалы о работе по защите прав потребителей, ответы в «Виртуальной приемной».

В модуле «Виртуальная приемная» потребители могут оставлять сообщения, касающиеся сферы защиты прав потре-

бителей, качества и безопасности товаров, оказания работ и услуг хозяйствующими субъектами.

Считаем необходимым обратить внимание, что сообщения, оставленные потребителями в модуле «Виртуальная приемная», не являются обращениями в контексте Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответы на данные сообщения даются в лаконичной форме в течение 1–3 дней.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Из истории потребительского движения.	3
---	---

ГЛАВА 1. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ

Вам предлагают купить товар на дому	5
Обязательная информация о товаре	5
Цена на ценнике не соответствует цене на кассе	7
Покупатель случайно разбил (повредил) товар при его выборе в магазине	7
Проверка качества товара и экспертиза – два разных понятия	8
Нарушен срок доставки предварительно оплаченного товара	9
Продавец отказывает в обмене товара надлежащего качества, не подошедшего по размеру	9
Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар	10
Продавец настаивает на покупке «дополнительной гарантии» на бытовую технику	12
Продавцом нарушены сроки проведения проверки качества товара	12
Продавец откровенно нахамил	13
Действия покупателя при покупке некачественного сотового телефона, смартфона	13
Пишем претензию при получении некачественных товаров через сеть Интернет	14
Отказ от товара, купленного дистанционным способом, после его доставки	15
Оплаченный товар не доставлен покупателю	15
Дефект в стиральной машине проявился по истечении 2-х лет с момента покупки	16
Предъявляем требования, связанные с покупкой некачественного товара, если продавец-индивидуальный предприниматель прекратил деятельность	16

Продавец не исполнил обязанность по доставке холодильника для замены	17
В магазине отсутствуют ценники на реализуемые товары	17
Повторное взвешивание продовольственного товара, упакованного изготовителем с нанесением веса, не допускается	18
Продавец нарушил срок гарантийного ремонта товара	18
Возник спор о причинах возникновения недостатка в товаре . . .	19
Просим книгу отзывов и предложений	19
Возвращаем деньги за некачественный товар, купленный в кредит	20

ГЛАВА 2. УСЛУГИ

2.1 ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ

Права потребителя при задержке авиарейса.	21
Если багаж потерян или поврежден.	21
Возвращаем билет на поезд дальнего следования	22
Пассажир вправе потребовать от перевозчика уплаты штрафа за задержку отправления или опоздание поезда. . . .	23

2.2 БЫТОВЫЕ УСЛУГИ

Компания изготовила некачественные окна или некачественно их установила.	23
О предоставлении некачественных услуг сервисными центрами по ремонту телефонов, планшетов, телевизоров	24
О качестве и сроках изготовления мебели, а также нарушениях сроков ее доставки.	25
Повредили вещь в химчистке (в ателье, в сервисном центре и т.д.)	26

2.3 ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Индивидуальный прибор учета (ИПУ) вышел из строя	27
Порядок ввода в эксплуатацию индивидуальных приборов учета (ИПУ).	28
Право потребителя на перерасчет платы за коммунальные услуги при его временном отсутствии.	30
Требуем перерасчета платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества	30

Как отменить решение, принятое на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме	31
Квартиру залили соседи. Что делать?	32
Если потребитель не согласен с начисленной платой за жилищно-коммунальные услуги	33
2.4 УСЛУГИ СВЯЗИ	
Оператор связи в одностороннем порядке изменил тарифы на услуги связи	35
Подключена дополнительная платная услуга без согласия потребителя	36
Заблокирована телефонная сим-карта	36
Некачественная услуга связи	37
Расторгаем договор на услуги связи	37
2.5 ПЛАТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ	
Особенности оказания платных медицинских услуг	38
Права потребителя при получении некачественной медицинской услуги	39
Медицинская организация нарушила сроки исполнения договора	40
О ценах на медицинские услуги	40
Срок предъявления требований, связанных с недостатками медицинской услуги	41
Приглашения по телефону на бесплатные косметологические процедуры или медицинские обследования, в результате которых подписаны кредитные договоры на крупные суммы	41
2.6 ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ	
Качество оказанной услуги не соответствует условиям договора	42
Банкротство туроператора. Возвращаем деньги	43
Порядок оказания экстренной помощи туристу за рубежом	44
Туроператор изменил сроки путешествия. Что делать?	46
Права потребителя при возникновении угрозы безопасности его жизни и здоровью	46
2.7 ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ	
Банкротство: инициация дела	47

Банкротство: все расходы в деле о банкротстве	
оплачивает должник	48
Последствия банкротства.	49
О страховании жизни, имущества при заключении	
кредитного договора	50
Право потребителя на досрочное погашение кредита	52
Банк взимает плату за предоставление справок о	
состоянии задолженности	52
Быть или не быть поручителем?	52
Как получить страховое возмещение по вкладу,	
если у банка отозвана лицензия.	53
На что обратить внимание потребителю при заключении	
кредитного договора	53
Если звонят коллекторы	54
Навязывание дополнительных услуг.	54
Микрозаймы – «за» и «против»	55

ГЛАВА 3. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Обращаемся с претензией	57
Образцы претензий	
Образец претензии в адрес продавца	59
Образец претензии в адрес исполнителя услуги	60
Обращаемся в суд	61
Возмещение убытков, причиненных потребителю	63
Взыскание неустойки.	64
Имущественный и моральный вред.	65
О полномочиях и порядке участия Управления	
Роспотребнадзора по Тульской области в судебной	
защите потребителей.	66
Справочный раздел	
Перечень государственных органов, в которые	
граждане могут обратиться за защитой своих прав	68
О работе Государственного информационного ресурса	
в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП)	70

Подписано в печать 25.05.2018 г.
Формат бумаги 70х90/32. Бумага офсет.
Гарнитура Verdana.
Печать риз. Усл.-печ, л. 4,75. Уч.-изд, л. 4,46.
Тираж 1000 экз. Заказ № 284.

Отпечатано в ООО «ТППО»
300041, Тула, Каминского, 33, тел. 31-16-69



www.tkf.uniconf.ru