



Правительство Ростовской области
Департамент потребительского рынка
Ростовской области

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ
ПО СФЕРАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Департамент потребительского рынка
Ростовской области

Практическое пособие для потребителей

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ ПО СФЕРАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Ростов-на-Дону
2011

Данный информационный материал разработан в рамках Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011–2014 годы, рекомендован для потребителей и поможет ознакомиться с особенностями защиты прав потребителей в различных сферах потребительского рынка.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ В СФЕРЕ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

1. Продажа товаров	4
2. Продовольственные товары	8
3. Технически сложные товары	11
4. Продажа изделий из драгоценных металлов и камней	29
5. Автомобили и мототехника	30
6. Мебель	41

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7. Услуги общественного питания	45
8. Услуги автостоянок	48
9. Ремонт автотранспортных средств	51
10. Строительство и строительные материалы	57
11. Бытовые услуги	63
12. Туристические услуги и услуги транспорта	67

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ В СФЕРЕ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ

ОДЕЖДА И ОБУВЬ

Я купила туфли и, одев их всего 2 раза, обнаружила, что там имеется дефект. В магазине вернуть деньги отказались, т.к. туфли были в употреблении. Разве это законно?

Был ли товар в употреблении или нет имеет значение только при обмене качественного товара. Если же в товаре выявился недостаток, то Вы вправе предъявить любое из следующих требований:

- 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.

Какое именно требование предъявить – решаете Вы (потребитель) сами, продавец навязывать, скажем ремонт, вместо возврата стоимости, не вправе.

С какого момента начинает течь гарантийный срок на обувь?

Согласно п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъ-

ектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

В Ростовской области распоряжением администрации области от 14 февраля 2003 г. № 63 установлены следующие сроки наступления сезонов для исчисления гарантийных сроков сезонных товаров:

- зимнего – с 15 ноября;
- весеннего – с 15 марта;
- летнего – с 15 мая;
- осеннего – с 15 сентября.

Законно ли предупреждение продавцов, что магазин не примет обратно купленный на распродаже товар, даже если он окажется ненадлежащего качества?

Такое предупреждение противоречит закону. Согласно статье 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе в течение 14 дней, не считая дня покупки, обменять непродовольственный товар надлежащего качества, не подошедший ему по форме, размеру, фасону, габаритам или комплектации, на подходящий. А при отсутствии такового – сдать товар продавцу. Что касается товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены при продаже, то право потребителя на возврат или обмен действует в течение всего гарантийного срока. А при его отсутствии – в течении двух лет. Ограничивать данные права потребителя, в том числе и в отношении товаров, реализованных на распродаже, продавец не вправе.

В торговом зале мне приглянулся костюм, но у него оказался выпачкан рукав и практически полностью оторвана одна из пуговиц. Могу ли я потребовать, чтобы перед продажей эти недостатки были устранены?

Да. И более того, эти недостатки должны быть устранены продавцом еще до размещения товара в торговом зале. Согласно Правил продажи отдельных видов товаров, текстильные товары (ткани и нетканые материалы и изделия из них), трикотажные изделия, швейные товары (одежда, белье, головные уборы), изделия из меха и обувь до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает:

- распаковку,
- рассортировку и осмотр товара,
- проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе,
- при необходимости чистку и отутюживание изделий и их мелкий ремонт.

Должны ли товары в магазине быть хоть как-то систематизированы?

Да, предлагаемые для продажи товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам, ростам и выставлены в торговом зале. Трикотажные, швейные, меховые товары и обувь для мужчин, женщин и детей должны размещаться в торговом зале отдельно. Ткани группируются по видам и роду волокна, из которого они изготовлены, меховые товары – по видам меха.

Какая информация должна быть на товарах – предметах гардероба?

Товары должны иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера (для одежды, белья и других швейных изделий, обуви, головных уборов) и роста (для одежды и белья), вида меха и цвета его окраски (для одежды, головных уборов и воротников из меха). Каждый образец ткани также должен сопровождаться информацией о процентном содержа-

нии волокон, из которых она изготовлена, а изделия из меха – информацией о виде меха.

Обязан ли магазин, торгующий одеждой, иметь примерочную?

Продавец обязан предоставить покупателю швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров и обуви условия для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами, оснащены банкетками или скамейками, подставками.

Отмеривая ткань, продавец максимально растягивает ее. Правильно ли это?

Нет. Тонкие и легкие ткани отмериваются жестким стандартным метром путем отбрасывания ткани на прилавок при свободном без натяжения приложении ткани к метру. Отмеривание шерстяных тканей, ватина и других тяжелых, объемных тканей при продаже покупателю производится путем наложения жесткого стандартного метра на ткань, лежащую на прилавке (столе) в свободном состоянии без складок.

При продаже ткани мне отмерили отрез с клеймом фабрики. Законны ли действия продавца? Могу ли я вернуть деньги за эту часть отреза?

Правилами продажи отдельных видов товаров запрещается добавление к покупке отрезной ткани, а также продажа кусков ткани с фабричным ярлыком и клеймом (хазовых концов), если нарушена фабричная отделка и клеймо поставлено не с изнаночной стороны. Таким образом, действия продавца незаконны и Вы вправе потребовать возврата соответствующей части цены товара.

Обязан ли продавец предоставить мне какой-либо документ, подтверждающий факт покупки, и какая информация должна содержаться в этом документе?

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

Я купил некачественную обувь. Я поехал с претензией в магазин, но там принимать отказываются, говорят, что я должен ехать в отдел претензий. В магазине висит объявление, где указано: претензии принимаются отделом претензий три дня в неделю в рабочее время и адрес отдела где-то на окраине города.

Требование юридическому лицу вы вправе заявить по месту нахождения организации. В данном случае, объявление с такими условиями ни к чему вас не обязывает, так как не может считаться условиями заключенного договора купли-продажи. В том случае, если бы договор, подписанный вами, содержал такие условия и порядок извещения продавца о ненадлежащем исполнении договора (ст. 483 ГК РФ), тогда пришлось бы следовать этим условиям.

ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

Что должна содержать информация о продуктах?

Информация о продовольственных товарах обязательно должна содержать следующие сведения:

- наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки;

- сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме;
- назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок);
- способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания);
- условия хранения (для товаров, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);
- дату изготовления и дату упаковки товара;
- противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний);
- сведения о государственной регистрации (для пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации).

Каким документом подтверждается безопасность продуктов и как их можно проверить?

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии пищевых продуктов, изготовленных на территории Российской Федерации, или его заверенной копией.

Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию.

Товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязоч-

ных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец обязан также произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

Что должно указываться на фасованном товаре?

На расфасованном товаре указывается:

- его наименование,
- вес,
- цена за килограмм,
- стоимость отвеса,
- дата фасования,
- срок годности,
- номер или фамилия весовщика.

При продаже 500 граммов сахара на развес продавщица берет 1 рубль за полиэтиленовый пакетик, законно ли это?

Нет, незаконно. Согласно Правил продажи отдельных видов товаров, развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Обязана ли продавщица нарезать колбасу по моей просьбе?

Да. По просьбе покупателя лицо, осуществляющее продажу, обязано передать ему гастрономические товары в нарезанном виде (п. 37 Правил продажи отдельных видов товаров).

Разрешается ли продажа хлеба без упаковки?

Хлеб и хлебобулочные изделия продаются в местах мелко-розничной торговли только в упакованном виде.

Разрешено ли в продуктовом магазине продавать непродовольственные товары?

В местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары и оказываться услуги общественного питания. При этом торговля сопутствующими товарами и оказание услуг общественного питания не должны приводить к ухудшению качества и безопасности продовольственных товаров и условий их продажи, установленных обязательными требованиями стандартов.

Что надо знать о БАДах, чтобы не попасться на удочку мошенников?

Знайте, что дистанционная продажа БАДов (заказ по телефону, через Интернет с доставкой на дом) запрещена. Покупайте биологически активные добавки к пище ТОЛЬКО в аптеках, аптечных магазинах, аптечных киосках, специализированных магазинах по продаже диетических продуктов, специальных отделах, секциях, киосках продовольственных магазинов.

Перед применением биологически активных добавок к пище следует обязательно проконсультироваться с врачом.

А на сайте Роспотребнадзора вы сможете найти информацию о том, что БАД действительно прошел государственную регистрацию и предназначен для восполнения дефицита конкретного вещества.

ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ

Что относится к «технически сложным товарам»?

Перечень технически сложных товаров (приводится ниже) утвержден Постановлением Правительства от 13.05.1997 г. № 575. В него включены:

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним.

2. Мотоциклы, мотороллеры.
3. Снегоходы.
4. Катера, яхты, лодочные моторы.
5. Холодильники и морозильники.
6. Стиральные машины автоматические.
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами.
8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

Какие требования можно предъявить продавцу, если в технически сложном товаре выявился недостаток?

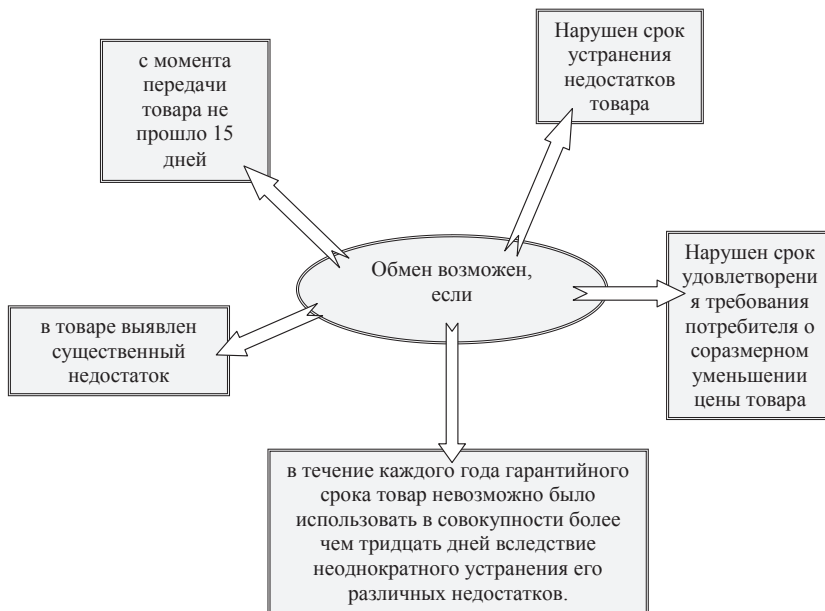
При выявлении недостатков в технически сложном товаре потребитель может потребовать:

- незамедлительного безвозмездного устранения этих недостатков
- либо соразмерного уменьшения цены товара.

Другие требования, предусмотренные ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (обмен на такой же либо аналогичный товар, возврат стоимости товара), можно предъявить только в одном из следующих случаев:

- с момента передачи товара не прошло 15 дней;
- в товаре выявлен существенный недостаток;
- нарушен срок удовлетворения требования потребителя об устранении недостатка либо о соразмерном уменьшении цены;
- в течение каждого года гарантийного срока товар невозможно было использовать в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

СЛУЧАИ, КОГДА ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПОТРЕБОВАТЬ ОБМЕНА ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНОГО ТОВАРА ЛИБО ВОЗВРАТА УПЛАЧЕННОЙ ЗА НЕГО СУММЫ

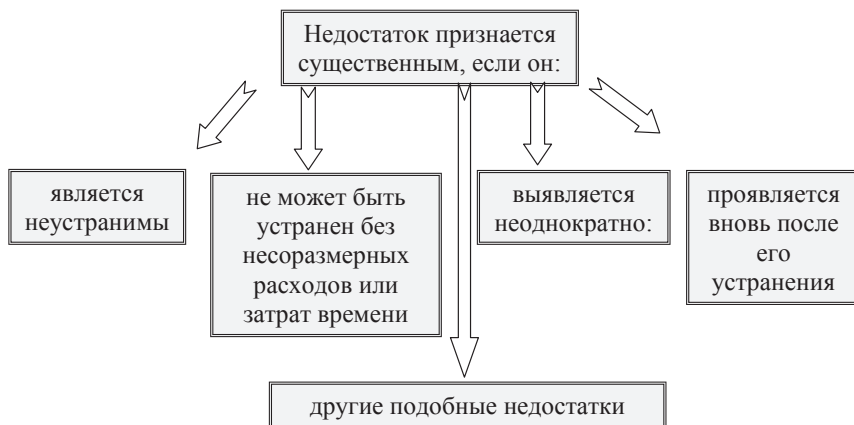


Что признается существенным недостатком?

Согласно преамбулы к Закону РФ «О защите прав потребителей», существенными признаются следующие недостатки:

- неустранимый недостаток;
- недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени;
- недостаток, который выявляется неоднократно;
- недостаток, который проявляется вновь после его устранения;
- другие подобные недостатки.

СУЩЕСТВЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ



Можно ли обменять качественный технически сложный товар в течение 14-ти дней с момента покупки?

Перечень товаров, которые нельзя обменять в 14-дневный срок (при отсутствии в них недостатков), установлен Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55. В него, в числе прочего входят:

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

– технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства) (пункт 11 Перечня).

Продавец отказался вернуть деньги за некачественный мобильный телефон, ссылаясь на то, что он включен в перечень технически сложных товаров и даже показал этот перечень. Прав ли продавец?

Перечни технически сложных товаров, установленные Постановлениями Правительства РФ № 575 и № 55, не совпадают, т.к. распространяются на разные случаи. Этим нередко пользуются недобросовестные продавцы.

Так, мобильный телефон, входит в Перечень № 55 (т.е. он не подлежит обмену в 14-дневный срок если в нем нет недостатков), но не входит в Перечень № 575 (т.е. при выявлении в нем недостатков потребитель вправе потребовать как их устранения, так и замены либо возврата стоимости телефона).

Таким образом, действия продавца в данной ситуации незаконны и направлены на введение потребителя в заблуждение.

Купил компьютер и сразу после установки (в день покупки) выявились дефекты. Потребовал вернуть деньги, но в магазине отказались поскольку я им уже пользовался. На чьей стороне закон – продавца или моей?

Неиспользование товара, неповреждение пломб и ярлыков на нем, сохранение его товарного вида – это все условия возврата качественного товара. Вы же обратились к продавцу с требованием не обменять качественный товар, а вернуть деньги за товар с недостатками.

Во время гарантийного срока продавец отказался удовлетворить претензию, ссылаясь на то, что я не сохранил фирменную упаковку монитора. Насколько это законно?

Такие действия продавца незаконны. Продавец освобождается от ответственности за недостатки товара, только если докажет, что они возникли вследствие нарушения потребителем

правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Отсутствие упаковки товара не освобождает продавца (изготовителя, импортера) от ответственности за недостатки производственного характера.

Прошло уже два месяца как я сдал холодильник продавцу для ремонта. Ремонт никак не закончится – говорят, что ждут запчасти из-за рубежа. Установлены ли какие-то конкретные сроки ремонта? Что можно сделать, если эти сроки нарушены?

Максимальный срок устранения недостатков, согласно Закона РФ «О защите прав потребителей», не может превышать сорока пяти дней. За каждый день сверх этого срока продавец обязан уплатить потребителю неустойку в размере 1 % цены товара.

Кроме этого, в случае нарушения срока ремонта потребитель вправе потребовать замены товара либо возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Должен ли продавец при продаже технически сложного товара продемонстрировать работу товара?

По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии (п. 49 Правил продажи отдельных видов товаров).

Кроме того, согласно п. 2 ст. 495 Гражданского кодекса РФ покупатель вправе до заключения договора розничной купли-продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования

товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

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

Что включает в себя предпродажная подготовка товаров и должен ли продавец проводить ее в отношении технически сложных товаров?

Технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает:

- распаковку товара,
- удаление заводской смазки, пыли, стружек,
- осмотр товара,
- проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе,
- при необходимости сборку изделия и его наладку.

Какая информация должна доводиться о технически сложных товарах?

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

Что должно передаваться покупателю технически сложного товара?

При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются:

- установленные изготовителем товара комплект принадлежностей
- документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы)
- товарный чек, содержащий следующие сведения: наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу).

В каких случаях продавец обязан произвести установку технически сложного товара?

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

Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров. Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

В мобильном телефоне выявился недостаток, продавец предлагает провести экспертизу для чего оставить телефон ему. Как поступить в этой ситуации?

Провести экспертизу за свой счет – обязанность продавца, прямо установленная Законом РФ «О защите прав потребителей». Поэтому можно оставить телефон продавцу для проведе-

ния экспертизы. Но нельзя забывать о том, что далеко не все продавцы действуют добросовестно. Не исключена ситуация, что Ваш телефон во время нахождения у продавца или под дождь попадет, или в лужу упадет. Соответственно, экспертиза установит, что случай – не гарантийный. Поэтому лучше воспользоваться предоставленным Законом РФ «О защите прав потребителей» (абз. 3 п. 5 ст. 18) правом присутствовать при проведении экспертизы. Для этого в своем письменном заявлении (претензии) укажите: «Прошу сообщить дату, время и место проведения экспертизы – в указанные место и время я сам доставлю товар и буду присутствовать при проведении экспертизы».

Должен ли продавец на время ремонта товара предоставлять потребителю в пользование аналогичный товар?

Да, согласно Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец обязан предоставлять потребителю аналогичный товар на время устранения недостатков, но только в отношении товаров длительного пользования. При этом Постановлением Правительства от 19.01.1998 г. № 55 установлен перечень товаров длительного пользования, на которые это требование закона не распространяется:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорелефлексоры, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Недавно телефон вышел из строя, я обратился к продавцу и написал претензию на возврат денег. Претензию приняли, забрали телефон на экспертизу. Через двадцать дней мне позвонили и сказали, что телефон отремонтирован, я могу его забрать. Могу ли я настаивать на возврате денег, если неисправности уже нет?

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» право выбора какое именно требование предъявить предоставлено потребителю, а не продавцу. Продавец (изготовитель, импортер и т.д.) обязан лишь удовлетворить то требование, которое заявлено потребителем.

Таким образом, действия продавца незаконны. Продавец нарушил Ваше право выбора. В силу ст.ст. 309, 310 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Таким образом, продавец был не вправе самовольно устранять недостатки товар, а был обязан удовлетворить требование о возврате уплаченной денежной суммы. Выполненные в одностороннем порядке действия продавца по устранению недостат-

ков, без согласия потребителя, не лишают Вас права предъявить в судебном порядке требование о возврате уплаченной суммы.

Также Вы вправе взыскать с продавца неустойку, т.к. срок возврата уплаченной за товар суммы (10 дней) был продавцом нарушен.

У меня холодильник, купленный недавно и находящийся на гарантии. В какой-то момент я стала замечать, что холодильник, на мой взгляд, сильно шумит, вызвала мастера из сервисного центра для проверки. Он осмотрел холодильник, и сделал заключение, что шум в пределах нормы, никаких неисправностей нет. Потребовал оплатить расходы за ложный выезд в сумме 350 руб. Законно ли это?

В том случае, если в товаре действительно имеется производственный дефект, проверка качества проводится безвозмездно, в порядке удовлетворения соответствующих требований потребителя, отдельной услугой не является. Обязательства по проверке качества и устранению недостатка возникают у уполномоченного лица на основании договора с изготовителем (продавцом, импортером). В Постановлении Пленума от 29.09.1994 г. 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» Верховный Суд РФ разъяснил, что при рассмотрении вопросов, связанных с гарантийным ремонтом, необходимо руководствоваться главой 2 Закона РФ «О защите прав потребителей», так как обязательства продавца (изготовителя, уполномоченной организации) вытекают из продажи товара ненадлежащего качества, а договор на оказание услуг не заключается.

В данном же случае, когда товар надлежащего качества, обязательства уполномоченного лица по безвозмездной проверке качества не возникают, так как нет юридического факта, с которым закон связывает возникновение таких обязательств. Фактически, сервисный центр оказал услугу по проверке исправности

товара в соответствии с вашей заявкой, поэтому вправе потребовать от вас оплаты цены услуги по действующему прейскуранту.

Сломался телевизор – вышла из строя плата управления LCD-панелью. Обратился к продавцу, т.к. из двухгодичного гарантийного срока, установленного на телевизор, прошло чуть более года. Однако продавец мне отказал, т.к. гарантийный срок на эту плату управления установлен всего лишь в один год. Могут ли быть разными гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части товара и гарантийный срок на основной товар?

Ответ: Согласно п. 3 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар, а также считаются равными гарантийному сроку на основное изделие. Однако договором могут быть установлены и разные гарантийные сроки на комплектующие изделия, составные части товара и на основной товар. На комплектующие изделия и составные части товара в договоре может быть установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, также на комплектующие изделия может быть установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар. Если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия, на составные части товара и на основное изделие доводятся до сведения потребителей в составе информации о товаре. Если эта инфор-

мация до вашего сведения не доведена, вы вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Купил в магазине телевизор и заключил договор купли-продажи. Однако в договоре указано, что если купленный товар окажется с недостатками, то я имею право лишь на гарантийный ремонт. Законно ли это?

Данное положение договора противоречит Закону РФ «О защите прав потребителей». В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору предъявить любое из перечисленных в данном пункте требований (о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; о соразмерном уменьшении покупной цены; о замене на товар аналогичной или другой марки; о расторжении договора). Таким образом, рассматриваемый пункт договора ограничивает права потребителей по сравнению с Законом РФ «О защите прав потребителей». На основании п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Купила холодильник. Как мне кажется, он слишком сильно шумит при работе. Является ли это недостатком и что вообще считается таковым?

Понятие «недостаток в товаре» дано в преамбуле к Закону РФ «О защите прав потребителей».

Недостаток в товаре определяется по одному из следующих критериев (или по совокупности критериев).

1. Несоответствие обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке. Здесь речь идет об общеобязательных требованиях, которые, как правило, утверждаются федеральными органами исполнительной власти в соответствии с полномочиями, предоставленными им законом. Юридические формы, в которых утверждаются эти общеобязательные требования, содержатся в определении понятия «стандарт» или «технический регламент».

2. Несоответствие условиям договора.

3. Несоответствие целям, для которых товар такого рода обычно используется.

4. Несоответствие целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

5. Несоответствие образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.

Если вследствие указанных выше недостатков будет причинен вред потребителю, то в соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель) или продавец будут нести имущественную ответственность, а именно: возмещать вред потребителю.

В Вашем случае целесообразно провести замеры уровня шума – если выяснится, что они не соответствуют обязательным требованиям, товар будет считаться с недостатком.

Спустя почти два года со дня покупки в стиральной машине обнаружился существенный недостаток, продавец вернул ее стоимость. Но за это время цены заметно изменились, подорожала даже эта стиральная машина и купить новую такую же я уже не смогу. Что делать?

Согласно п. 4 ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» при возврате товара ненадлежащего качества потребитель имеет право требовать возмещения разницы между ценой това-

ра, которая была установлена договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования. Если требование добровольно не удовлетворено и потребитель вынужден был обратиться в суд, то разница будет возмещаться в сумме, находящейся между ценой товара и ценой товара существующей уже на момент вынесения судом решения.

В стиральной машине выявился недостаток. В магазине говорят – привозите на диагностику. А должна ли я нести дополнительные расходы, ведь в продаже некачественного товара виновата не я, а продавец?

Согласно п. 7 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» доставка потребителю крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг в случае ремонта, уценки, замены и (или) возврата осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

Вес товара определяется по документации на товар (руководство по эксплуатации, паспорт завода-изготовителя и т.д.)

В том случае, если продавец (изготовитель) не осуществил доставку товара потребителю, то доставка и (или) возврат товаров могут осуществляться самим потребителем. При этом он вправе требовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации, предпринимателя, импортера) возмещения расходов, связанных с доставкой и (или) возвратом товара.

Сдал в ремонт телевизор с браком. Сколько по закону может длиться ремонт?

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпри-

нимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

Во время гарантийного срока в телевизоре выявился недостаток. Я уверен, что это заводской брак, а продавец утверждает, что причина – нарушение правил эксплуатации. Кто должен доказывать причину возникновения недостатка гарантийного товара – потребитель или продавец?

Согласно п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», бремя доказывания причин возникновения недостатка распределяется следующим образом:

– если на товар установлен гарантийный срок, продавец обязан доказать, что недостатки в товаре возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

– если гарантийный срок на товар не установлен, потребитель должен доказать, что недостатки в товаре возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента;

– если гарантийный срок на товар установлен, но недостатки выявились по истечении этого срока, потребитель должен доказать, что недостатки в товаре возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Сломался телевизор, но продавец отказывается принимать и отправляет в сервисный центр. Вправе ли я настоять и сдать телевизор именно продавцу и есть ли в этом смысл?

Согласно пунктов 2, 3 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», требование об устранении недостатка в товаре потребитель вправе предъявить:

- продавцу;
- изготовителю;
- импортеру;
- уполномоченной организации или уполномоченному предпринимателю.

При этом кому именно предъявить данное требование – решает сам потребитель. Лицо, к которому потребитель предъявил данное требование, обязано удовлетворить его и не вправе перелгать эту обязанность на третьих лиц.

Причем более дальновидным будет предъявить требование именно продавцу, а не сервисному центру. Хотя бы по той причине, что в случае нарушения срока ремонта Вы сможете потребовать замены товара или возврата уплаченной за него суммы.

В ноутбуке выявился недостаток. При осмотре в мастерской, выяснилось, что товар уже подвергался ремонту. Обязан ли был продавец сообщить об этом?

Согласно п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», если потребителем приобретен товар, который был в употреблении или в котором был устранен недостаток (недостатки), об этом потребителю обязательно должна быть предоставлена информация. Причем данная информация, согласно Правил продажи отдельных видов товаров, должна доводиться письменно.

Если продавец не довел до Вас эту информацию, Вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи ноутбука и потребовать возврата уплаченной за него суммы, а также возмещения других убытков (п. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приобрел компьютер, на который изготовителем был установлен гарантийный срок три года. Продавец же давал гарантию только два года. В компьютере выявился недостаток, и как раз через два с небольшим года. Это значит, что теперь все претензии я могу предъявлять только изготовителю?

Продавец не вправе устанавливать гарантийный срок меньшей продолжительности, чем установлен изготовителем. Согласно п. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан удовлетворять требования потребителя в течение всего гарантийного срока, установленного изготовителем. При этом изготовителю дано право лишь принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Таким образом, вы вправе предъявить требования, связанные с недостатком товара, как изготовителю, так и продавцу.

Купил телевизор с гарантийным сроком один год. Через один год и буквально несколько дней экран погас. Неужели по закону нет другого выхода кроме как покупать новый телевизор?

Согласно п. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», если гарантийный срок составляет менее двух лет, то продавец все же отвечает перед потребителем за недостатки товара, обнаружившиеся в товаре по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента передачи товара. Правда, в этом случае потребитель обязан доказать, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

ПРОДАЖА ИЗДЕЛИЙ ИЗ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ И ДРАГОЦЕННЫХ КАМНЕЙ

Чем подтверждается подлинность изделий драгоценных металлов и камней?

На изделиях из драгоценных металлов должны иметься оттиски государственных пробирных клейм Российской Федерации, а также оттисков именников изготовителей (для изделий российского производства).

Продажа ограненных бриллиантов, изготовленных из природных алмазов, и ограненных изумрудов осуществляется только при наличии сертификата на каждый камень или набор (партию) продаваемых камней.

Должен ли продавец обеспечить размещать изделия в торговом зале упорядоченно (по видам металлов и т.д.)?

Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы, вида и характеристики вставок из драгоценных камней, цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок из драгоценных камней и при необходимости – из серебра).

Обязательно ли должны упаковываться изделия из драгоценных металлов?

Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, а также ограненные природные драгоценные камни должны иметь индивидуальную упаковку.

В продуктовых магазинах есть т.н. «контрольные весы». А могу ли я потребовать взвесить изделие из драгоценного металла?

Да, по требованию покупателя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней без ярлыка массой до 1 кг на весах, имеющих погрешность определения массы не более 0,01 г, и массой от 1 кг до 10 кг – на весах, имеющих погрешность определения не более 0,1 г.

При продаже изделия из драгоценного металла, что должно быть указано в чеке?

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, проба, вид и характеристика драгоценного камня, артикул, дата продажи и цена товара, подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу товара, а на приобретенные ограненные природные драгоценные камни передаются также сертификаты.

АВТОМОБИЛИ И МОТОТЕХНИКА

Дилер отказал мне в ремонте автомобиля, т.к. последнее ТО я проходил не в авторизованном сервисе. Хотя дефект явно заводской, автосалон мой автомобиль «снял с гарантии». Насколько это правомерно?

Законом РФ «О защите прав потребителей» установлено, что продавец вправе отказать Вам в ремонте автомобиля только если докажет, что недостатки в товаре возникли вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Само по себе прохождение ТО не в «авторизован-

ном сервисе» не освобождает продавца от ответственности за недостатки автомобиля. Продавец не будет нести ответственность за этот недостаток только если докажет, что он возник именно вследствие некачественного ремонта в том автосервисе, куда Вы обращались. Если же дефект производственного характера, то продавец обязан его устранить независимо от того, в каком сервисе обслуживался Ваш автомобиль.

Должны ли автомобили проходить предпродажную подготовку и в каком объеме?

Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним должны пройти предпродажную подготовку.

Виды и объемы предпродажной подготовки определяются изготовителями продукции.

В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки.

При передаче товара лицо, осуществляющее продажу, проверяет в присутствии покупателя качество выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность.

Что обязан передать покупателю автомобиля продавец?

При передаче товара покупателю одновременно передаются:

- установленные изготовителем комплект принадлежностей
- документы, в том числе:
 - сервисная книжка или иной заменяющий ее документ;
 - документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, для их государственной регистрации в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

– товарный чек.

В товарном чеке указываются:

– наименование товара;

– наименование продавца;

– марка товара;

– номера агрегатов;

– дата продажи;

– цена товара;

– ставится подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

В моем автомобиле уже третий раз возникает один и тот же недостаток. Могу ли я не ремонтировать, а обменять его?

Автомобиль включен в перечень технически сложных товаров. При выявлении недостатков в таких товарах потребитель вправе потребовать лишь устранения недостатков (ремонта) либо соразмерного уменьшения цены. Потребовать же замены на такой же товар, замены на аналогичный товар либо возврата уплаченной за товар денежной суммы потребитель вправе только в одном из следующих случаев:

– с момента передачи автомобиля покупателю не прошло 15 дней;

– нарушен срок устранения недостатков товара либо срок удовлетворения требования потребителя о соразмерном уменьшении цены;

– если из-за неоднократного устранения различных недостатков потребитель не мог пользоваться товаром более чем тридцать дней в течение каждого года гарантийного срока в совокупности;

– если недостаток является существенным.

Поскольку в Вашем автомобиле один и тот же недостаток проявился уже в третий раз, этот недостаток относится к существенным, что дает Вам право требовать замены автомобиля

либо возврата уплаченной за него денежной суммы (по Вашему выбору).

Автодилер ремонтирует мою иномарку уже почти два месяца, хотя в договоре указан срок 45 дней. Ссылается при этом на доставку зап. частей из далекой Японии. Что я могу сделать в этой ситуации?

Поскольку продавцом нарушен срок устранения недостатка, Вы вправе потребовать от него замены на другой автомобиль либо возврата уплаченной за автомобиль денежной суммы.

Также продавец обязан уплатить Вам неустойку в размере 1% цены автомобиля за каждый день просрочки.

Применяется ли Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» к правоотношениям, вытекающим из договоров имущественного страхования (ОСАГО)?

Закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции от 25 октября 2007 г.) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав (преамбула Закона).

Отношения по страхованию урегулированы главой 48 Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела» (в редакции от 29 ноября 2007 г.), а также специальными законами об отдельных видах страхования.

Согласно п. 1 ст. 929 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору имущественного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении предусмотренного в договоре события (страхового случая) возместить другой стороне (страхователю) или иному лицу, в пользу которого заключен договор (выгодоприобретателю), причиненные вследствие этого события убытки в застрахованном имуществе либо убытки в связи с иными имущественными интересами страхователя (выплатить страховое возмещение) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы).

В соответствии с п. 1 ст. 2 Закона Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» страхование – это отношения по защите интересов физических и юридических лиц, Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований при наступлении определенных страховых случаев за счет денежных фондов, формируемых страховщиками из уплаченных страховых премий (страховых взносов), а также за счет иных средств страховщиков.

Целью страхования при заключении договора имущественного страхования является погашение за счет страховщика риска имущественной ответственности перед другими лицами, или риска возникновения иных убытков в результате страхового случая.

Из анализа приведенных правовых норм следует, что отношения по имущественному страхованию не подпадают под предмет регулирования Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и положения данного Закона к отношениям имущественного страхования не применяются.

Авторизованный сервисный центр отказался принять автомобиль в гарантийный ремонт, так как сигнализация была установлена в другом автосалоне. Законно ли это?

Это незаконно. Обязательства по гарантийному ремонту возложены на АСЦ (уполномоченную организацию) Законом РФ «О защите прав потребителей». Согласно ст.ст. 309, 310 Гражданского кодекса РФ, обязательства должны соблюдаться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и нормами законодательства, односторонний отказ от исполнения обязательства допускается только в случаях, прямо предусмотренных законом. Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает только одно основание освобождения продавца (изготовителя, импортера, уполномоченной организации) от обязанности по гарантийному ремонту – нарушение потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара.

Сам по себе факт установки сигнализации в другом автосалоне, если это не вызвало недостаток, не является основанием для отказа в гарантийном ремонте. Такой отказ возможен только в одном случае – если недостаток, с которым Вы обратились в гарантийный ремонт, возник в результате некачественных работ по установке.

Автосалон признал, что в моем автомобиле гарантийный недостаток. Однако меня сразу предупредили – ремонт займет не менее 3 месяцев. Что можно предпринять в этой ситуации по Закону РФ «О защите прав потребителей», чтобы не ждать такой срок?

По Закону РФ «О защите прав потребителей» у Вас два варианта действий.

Во-первых, Закон устанавливает максимальный срок ремонта в сорок пять дней. Если за это время продавец не устранит недостатки в Вашем автомобиле – Вы вправе потребовать

обмена на другой автомобиль или возврата уплаченной за автомобиль денежной суммы.

Во-вторых, Закон РФ «О защите прав потребителей» предоставляет потребителю возможность устранить недостаток своими силами или с помощью третьих лиц, например в другом автосалоне. Срок такого ремонта может занять в разы меньше времени. Понесенные же расходы продавец обязан Вам возместить в десятидневный срок.

На мой автомобиль установлен гарантийный срок и срок службы. А в чем разница между ними?

Гарантийный срок в гражданском праве – это срок, в течение которого покупатель может, установив скрытые недостатки товара, предъявить соответствующие претензии продавцу, и срок, в течение которого изготовитель обеспечивает стабильность качественных показателей изделия.

Согласно п. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» под гарантийным сроком понимается период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатков изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, а именно:

- безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерно уменьшить покупную цену товара;
- заменить товар на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- заменить товар на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. При этом потребитель также вправе потребовать полного возмеще-

ния убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Изготовитель вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, которые были обнаружены по истечении установленного изготовителем гарантийного срока. Содержание, срок действия и порядок осуществления потребителем прав по дополнительному обязательству определяются изготовителем. В том случае, если гарантийный срок изготовителем на товар не установлен, продавец вправе сам его установить. При этом продавец может принять на себя дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем.

Установление гарантийного срока не является обязательным. Продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, только в том случае, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Гарантийный срок устанавливается изготовителем (исполнителем) в технической документации (договоре с потребителем) и исчисляется в единицах времени. Что касается срока годности, то он устанавливается изготовителем (исполнителем) обязательно.

В отличие от срока службы гарантийный срок может устанавливаться на любые товары, имеет чисто коммерческий характер и является средством конкурентной борьбы на рынке. Срок службы устанавливается только на товары, предназначенные для длительного использования, и на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Срок годности устанавливается на товары, которые по

истечении срока годности считаются не пригодными для использования по назначению.

Причем в течение его срока службы изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара. Для этой цели изготовитель обеспечивает:

- ремонт и техническое обслуживание товара;
- выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Купила в автосалоне некачественный автомобиль. Пока добивалась положенного по закону, потеряла массу времени и нервов. Хотела бы взыскать с автосалона компенсацию морального вреда. Что по закону понимается под моральным вредом и как суд его оценивает?

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» гражданину-потребителю предоставляется право на компенсацию морального вреда.

Под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.) или нарушающими личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права) либо имущественные права гражданина.

Моральный вред может заключаться в нравственных переживаниях в связи с утратой родственников, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, потерей работы,

раскрытием семейной, врачебной тайны, распространением не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию гражданина, временным ограничением или лишением каких-либо прав, физической болью, связанной с причиненным увечьем, иным повреждением здоровья либо в связи с заболеванием, перенесенным в результате нравственных страданий, и др.

Особенность возмещения морального вреда состоит в том, что причинителем вреда является изготовитель (исполнитель, продавец) или организация, выполняющая функции изготовителя (исполнителя, продавца) на основе договора с ним, а основанием для компенсации вреда служит нарушение им прав потребителя.

Также немаловажным обстоятельством является то, что моральный вред подлежит компенсации только при наличии вины изготовителя (исполнителя, продавца) в его причинении. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Необходимо отметить, что суду в целях обеспечения правильного и своевременного разрешения возникшего спора необходимо по каждому делу выяснить характер взаимоотношений сторон и то, какими правовыми нормами они регулируются, допускает ли законодательство возможность компенсации морального вреда по данному виду правоотношений и, если такая ответственность установлена, когда вступил в силу законодательный акт, предусматривающий условия и порядок компенсации вреда в этих случаях, а также когда были совершены действия, повлекшие причинение морального вреда.

Суду также необходимо выяснить, чем подтверждается факт причинения потерпевшему нравственных или физических стра-

даний, при каких обстоятельствах и какими действиями (бездействием) они нанесены, степень вины причинителя, какие нравственные или физические страдания перенесены потерпевшим, в какой сумме или иной материальной форме он оценивает их компенсацию и другие обстоятельства, имеющие значение для разрешения конкретного спора.

В соответствии с действующим законодательством одним из обязательных условий наступления ответственности за причинение морального вреда является вина причинителя, но и из этого есть исключения, которые составляют случаи, прямо предусмотренные законом, при наступлении которых вины причинителя нет. К таким случаям относятся следующие случаи:

- вред причинен жизни или здоровью гражданина источником повышенной опасности;

- вред причинен гражданину в результате его незаконного осуждения, незаконного применения в качестве меры пресечения заключения под стражу или подписки о невыезде, незаконного наложения административного взыскания в виде ареста или исправительных работ;

- вред причинен распространением сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию (ст. 1100 ГК РФ).

Размер компенсации зависит от характера и объема причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств и не может быть поставлен в зависимость от размера удовлетворенного иска о возмещении материального вреда, убытков и других материальных требований. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Степень нравственных или физических страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств причинения морального вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего и других конкретных обстоятельств, свидетельствующих о тяжести перенесенных им страданий.

МЕБЕЛЬ

В купленном мною диване обнаружались многочисленные недостатки. Что я могу потребовать от продавца?

Согласно п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» вы 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.

Что должна содержать информация о продаваемой мебели?

Помимо общих требований к информации о товаре, информация о мебели должна содержать сведения:

- о функциональном назначении;
- о материалах, из которых изготовлена мебель и которые использованы при ее отделке;

В какие сроки удовлетворяются требования потребителя по некачественным товарам?

Требования потребителя, предъявленные в связи с недостатками товара, подлежат удовлетворению в следующие сроки:

- об устранении недостатков – не более 45 дней;
- о возврате уплаченной за товар денежной суммы – не более 10 дней;

- о соразмерном уменьшении цены – не более 10 дней;
- о замене товара – в течение 7 дней. Однако при необходимости дополнительной проверки качества товара срок может быть увеличен до 20 дней, а при отсутствии необходимого для замены товара – до 30 дней.

В связи с недостатками в товаре я предъявил продавцу требование о возврате уплаченной за товар суммы. Однако продавец сообщил, что будет проводить экспертизу товара, которая займет 21 день. Разве это законно?

Нет, незаконно. Согласно абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», экспертиза товара проводится в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Для удовлетворения требования о возврате уплаченной за товар суммы Законом установлен десятидневный срок. Таким образом, и провести экспертизу, и вернуть Вам деньги продавец обязан в десятидневный срок. За каждый день сверх этого срока он обязан будет уплатить неустойку в размере 1 % от цены товара.

Какие дни учитываются при исчислении срока ремонта товара – календарные или только рабочие?

Согласно Закона РФ «О защите прав потребителей» при исчислении сроков устранения недостатков, возврата уплаченной за товар денежной суммы и т.д. учитываются все дни (как рабочие, так и нерабочие).

В диван-кроватьи выявился недостаток, в связи с чем я потребовал устранения недостатков продавцом. Однако по прошествии времени я передумал и хочу уже потребовать возврата стоимости товара. Могу ли я изменить ранее заявленное требование?

Закон РФ «О защите прав потребителей» предоставляет потребителю возможности изменять заявленное требование только в одном случае – если срок его удовлетворения истек. Например, Вы заявили требование об обмене товара, но продавец это требование в установленный законом семидневный срок не удовлетворил. В этом случае на восьмой день вы вправе предъявить иное требование из числа предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В спальном гарнитуре выявился дефект, однако продавец утверждает, что виной тому – нарушение правил эксплуатации? Как установить истину?

В случае возникновения спора между продавцом и потребителем о причинах возникновения недостатков, должна проводиться экспертиза. Экспертизу в этом случае обязан провести за свой счет продавец. Однако, если экспертиза установит нарушение правил использования, транспортировки или хранения, продавец вправе взыскать расходы по проведению экспертизы с потребителя.

При проведении экспертизы вправе присутствовать как продавец, так и потребитель.

На что необходимо обращать внимание при заключении договора на изготовление мебели, на чем чаще всего обманывают потребителя?

В первую очередь проверьте указаны ли сроки изготовления мебели. Внимательно прочтите соответствующие формулировки, убедитесь что формулировки не таят возможностей для всевозможных отсрочек для исполнителя.

Во-вторых, убедитесь в том, что исполнитель принимает на себя обязательства не только по изготовлению, но и по доставке и установке (сборке) мебели. Наиболее распространенное сегодня нарушение – когда исполнители, пользуясь невниматель-

ностью потребителей, на словах убеждают их в том, что они оплатили и изготовление, и доставку, и сборку, а когда подходит время доставки, выясняется, что ни доставка, ни сборка в обязанности исполнителя не входит. В результате недобросовестные исполнители используют это либо для длительной (месяц и более) задержки исполнения обязательств, либо для вымогательства у потребителей дополнительной оплаты.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

После посещения кафе нам выставили дополнительный счет «за живую музыку». Однако мы ее не заказывали, пришли в кафе пообедать, а не слух улаждать, да и честно говоря она нам только мешала беседовать. Законно ли это?

Такие действия исполнителя услуг общественного питания незаконны. Согласно же п. 24 Правил оказания услуг общественного питания, исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Какую информацию и каким образом обязаны доводить до сведения потребителя кафе, рестораны и другие организации общественного питания?

Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске. Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Указанная инфор-

мация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

Также исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Эта информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены в рублях и условия оплаты услуг;
- фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме его порций;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания:
 - калорийности,
 - содержании белков, жиров, углеводов,
 - содержании витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания)
- составе, в том числе:
 - наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок,
 - наименование биологически активных добавок,
 - информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов;
- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг. При этом потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

Вправе ли организация общественного питания запрещать нахождение в кафе в верхней одежде?

Да, согласно п. 5 Правил оказания услуг общественного питания, исполнитель (организация общественного питания) вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

Я заказал банкет, но впоследствии вынужден был отменить его. Хотя я предупредил об этом кафе почти за месяц, возвращать предоплату оно отказывается. Правы ли они?

Собственники кафе не правы – согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг общественного питания в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Таким образом, исполнитель обязан вернуть Вам сумму за вычетом понесенных убытков (уже произведенных расходов). Причем эти расходы исполнитель должен подтвердить

документально. Учитывая же, что Вы отказались за столь длительное время до даты банкета, вряд ли исполнителю удастся подтвердить причинение убытков.

При посещении кафе качество обслуживания, по целому ряду причин, нас не устроило. Что мы вправе потребовать от кафе?

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем, потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Также потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

УСЛУГИ АВТОСТОЯНОК

Я оставил автомобиль на стоянке на две недели (уезжал в отпуск), но уже через неделю вынужден был вернуться из отпуска и забрать автомобиль со стоянки. Могу ли я вернуть часть оплаты за услуги стоянки?

Да, согласно п. 23 Правил оказания услуг автостоянок, потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любое время, уплатив исполнителю часть цены хранения автотранспортного средства на автостоянке в зависимости от времени хранения и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

С платной автостоянки украли автомобиль. Какую ответственность несет исполнитель?

В случае утраты (хищения), повреждения или нарушения комплектности автотранспортного средства при хранении на автостоянке исполнитель обязан возместить убытки, причиненные потребителю, если иное не предусмотрено договором.

Под убытками, согласно ст. 15 Гражданского кодекса РФ, понимается реальный ущерб (в т.ч. утрата имущества) и упущенная выгода.

В случае если в результате повреждения, за которое исполнитель несет ответственность, качество автотранспортного средства изменилось настолько, что оно не может быть использовано по назначению, потребитель вправе от него отказаться и потребовать от исполнителя возмещения стоимости этого автотранспортного средства, а также других убытков, если иное не предусмотрено договором.

Как оформляется хищение автомобиля со стоянки?

В случае утраты (хищения), повреждения или нарушения комплектности автотранспортного средства, произошедших в процессе хранения его на автостоянке, исполнитель обязан по требованию потребителя составить соответствующий акт, который подписывается потребителем и уполномоченным работником исполнителя. Акт составляется в 2 экземплярах,

один из которых передается потребителю, а другой остается у исполнителя.

Как должны оформляться услуги автостоянки?

Оказание услуг автостоянки оформляет договором в простой письменной форме. Договор должен содержать следующие сведения:

а) фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя либо фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя, сведения о его государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

б) фамилия, имя, отчество, номер телефона и адрес потребителя;

в) дата заключения договора, срок хранения автотранспортного средства. В договоре могут быть также предусмотрены сроки отдельных этапов оказания услуг (промежуточные сроки);

г) цена услуги по хранению автотранспортного средства, цены дополнительных услуг, оказываемых за плату, а также форма и порядок их оплаты;

д) марка, модель и государственный регистрационный знак автотранспортного средства, принимаемого на хранение;

е) цена автотранспортного средства, определяемая по соглашению сторон;

ж) условия хранения автотранспортного средства;

з) порядок приема и выдачи автотранспортного средства;

и) должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного работника исполнителя, оформляющего договор, его подпись, а также подпись потребителя;

к) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю, а другой остается у исполнителя.

При кратковременной разовой постановке автотранспортного средства на автостоянку (на срок не более одних суток) заключение договора может быть осуществлено путем выдачи потребителю соответствующего документа (сохранной расписки, квитанции и т.п.) с указанием государственного регистрационного знака автотранспортного средства. Копия указанного документа остается у исполнителя.

РЕМОНТ АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

В автомастерской мне отказали в ремонте автомобиля из-за отсутствия у меня документа, удостоверяющего личность. Разве это законно?

Согласно п. 14 Правил оказания услуг (выполнения работ) по ремонту автотранспортных средств, договор заключается при предъявлении потребителем:

- документа, удостоверяющего личность;
- документов, удостоверяющих право собственности на автотранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автотранспортного средства, справка-счет);
- потребитель, не являющийся собственником автотранспортного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на эксплуатацию автотранспортного средства.

При сдаче в ремонт отдельных составных частей автотранспортного средства, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется.

Я оплатил стоимость ремонта автомобиля, но при получении его с меня затребовали оплату запчастей. Но в договоре была оговорена стоимость работ в целом, о стоимости зап. частей – ни слова. Должен ли я платить?

Если иное не предусмотрено договором, исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), определенную договором, с использованием собственных запасных частей и материалов (п. 16 Правил оказания услуг по техническому обслуживанию). Поскольку в договоре указана общая стоимость работ, то она включает и стоимость использованных запчастей.

В каком порядке производится оплата услуг (работ)?

Порядок расчетов за оказанную услугу (выполненную работу) определяется договором между потребителем и исполнителем.

Если иное не установлено соглашением сторон, потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу (выполненную работу) после ее принятия потребителем. С согласия потребителя услуга (работа) может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

Должна ли составляться смета?

На оказание услуги (выполнение работы), предусмотренной договором, может быть составлена смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Может ли изменяться цена услуг (работ) после подписания сметы? Чем отличается твердая смета от приблизительной?

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда

в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих оказанию услуг (выполнению работ) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости запасных частей и материалов, предоставляемых исполнителем (а также оказываемых ему третьими лицами услуг), которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Если возникла необходимость оказания дополнительных услуг (выполнения дополнительных работ) и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя оплатить оказанную часть услуги (выполненную часть работы).

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

Как оформляется сдача автомобиля в ремонт?

В случае если потребитель оставляет исполнителю автотранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт, в котором указываются:

- комплектность автотранспортного средства;
- видимые наружные повреждения и дефекты;
- сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя.

Экземпляр приемосдаточного акта выдается потребителю.

Какую информацию и в какой форме автосервис должен предоставить потребителю?

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация должна быть размещена на вывеске.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель должен предоставить информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Исполнитель обязан соблюдать установленный (объявленный) режим работы.

Также исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Эта информация должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

а) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;

б) наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);

в) сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, в случае если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие, орган, его выдавший);

г) цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;

д) гарантийные сроки, если они установлены;

е) сведения о сроках выполнения заказов;

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

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия и органе, выдавшем лицензию.

Информация об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, предоставляется также в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия.

Исполнитель обязан также предоставить потребителю для ознакомления:

а) правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утверждены Постановлением Правительства от 11.04.2001 г. № 290);

б) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

в) образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;

г) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе) сведения.

После проведения ремонта мне отказываются выдать автомобиль, т.к. я еще не полностью внес оплату. Законны ли эти действия?

Да, пункт 33 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию, предоставляет исполнителю право выдать автотранспортное средство потребителю только после полной оплаты оказанной услуги (выполненной работы).

СТРОИТЕЛЬСТВО И СТРОИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Я заказала на строительном рынке линолеум для ремонта квартиры в количестве 90 кв. м. Оплатила доставку. Через два дня его привезли, начали принимать, оказалось, что не хватает примерно 10 кв. м. Продавец предложил вернуть деньги за непоставленное количество, но мне нужен линолеум, т.к. строители сказали, что 80 м. кв. может не хватить. Такого линолеума на рынке больше нет, и поставить в ближайшее время не могут. Обратилась к продавцу, чтобы вернули деньги за все. Но продавец отказывается, написал, что 80 кв. м. мне поставлено, это товар, отпускаемый на метраж, обмену и возврату не подлежит.

В данном случае продавец нарушил условие договора о количестве товара.

Согласно ст. 466 ГК РФ, если продавец передал в нарушение договора купли-продажи покупателю меньшее количество товара, чем определено договором, покупатель вправе, если иное не предусмотрено договором, либо потребовать передать недостающее количество товара, либо отказаться от переданного товара и от его оплаты, а если товар оплачен, потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Поэтому ссылка продавца на то, что данный товар входит в перечень не подлежащих обмену или возврату, необоснованна.

Я подал иск в суд на фирму по изготовлению пластиковых окон. Мировой судья возвратил исковое заявление, ссылаясь на то, что договором установлен досудебный порядок урегулирования споров, который мной не выполнен. Действительно, в договоре указано, что до обращения в суд я должен подать исполнителю претензию в письменной форме и получить на нее ответ. Проблема в том, что я не могу разыскать адрес фирмы. Из офиса она переехала, а по юридическому адресу никого нет.

Согласно ст. 135 ГПК РФ суд возвращает исковое заявление, если истцом не соблюден установленный федеральным законом для данной категории споров или предусмотренный договором сторон досудебный порядок урегулирования спора, либо истец не представил документы, подтверждающие соблюдение досудебного порядка урегулирования спора с ответчиком, если это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договором.

В данном случае договором предусмотрен досудебный (претензионный) порядок разрешения спора. Вместе с тем, по общему правилу, суд возвращает исковое заявление, если истцом не соблюден досудебный порядок разрешения спора, когда возможность его соблюдения не утрачена. Фактическое отсутствие организации-ответчика по месту ее регистрации лишает

вам возможности соблюсти досудебный порядок. В таком случае исковое заявление должно быть принято судом. Однако, вам необходимо предоставить в суд документы, подтверждающие невозможность соблюдения досудебного порядка. В данном случае – письмо с претензией, направленное по месту нахождения ответчика, с отметкой почты о невозможности вручения ввиду отсутствия адресата.

На что необходимо обращать внимание при заключении договора на изготовление металлопластиковых окон, на чем чаще всего обманывают потребителя?

В первую очередь необходимо проверить указаны ли сроки изготовления. Внимательно прочтите соответствующие формулировки, убедитесь что формулировки не таят возможностей для всевозможных отсрочек для исполнителя.

Во-вторых, убедитесь в том, что исполнитель принимает на себя обязательства не только по изготовлению, но и по доставке и установке (монтажу) окон. Наиболее распространенное сегодня нарушение – когда исполнители, пользуясь невнимательностью потребителей, на словах убеждают их в том, что они оплатили и изготовление, и доставку, и монтаж, а когда подходит время доставки, выясняется, что ни доставка, ни монтаж в обязанности исполнителя не входит. В результате недобросовестные исполнители используют это либо для длительной (месяц и более) задержки исполнения обязательств, либо для вымогательства у потребителей дополнительной оплаты.

В-третьих, чтобы обеспечить качественную установку, убедитесь, что в договоре указано, что установка окон будет производиться в соответствии с требованиями ГОСТа. Без этой ссылки исполнитель может установить окна кое-как, лишь бы держались. При этом не заделываются щели (только запениваются монтажной пеной), не обеспечивается ни герметичность, ни надлежащий внешний вид окна после его установки.

Потребитель заключил договор со строительной фирмой на строительство дома. После того как 50% работ было выполнено, потребитель решил достраивать дом своими силами. Претензий к качеству работы, выполненной строителями, у него не было. Мог ли он отказаться от исполнения договора и как он должен в такой ситуации оплатить работу строительной фирмы?

Согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время, однако при этом потребитель обязан оплатить строительной фирме фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору.

Применяется ли к отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином – участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, Закон РФ «О защите прав потребителей» в связи с вступлением в силу Федерального закона от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов»?

Согласно ч. 1 ст. 4 Федерального закона «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» одна сторона (застройщик) обязуется в предусмотренный договором срок своими силами и (или) с привлечением других лиц построить (создать) многоквартирный дом и (или) иной объект недвижимости и после получения разрешения на ввод в эксплуатацию этих объектов передать соответствующий объект долевого строительства участнику долевого строительства, а другая сторона (участник долевого строительства) обязуется уплатить обусловленную до-

говором цену и принять объект долевого строительства при наличии разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости.

Указанный выше Федеральный закон к участникам долевого строительства относит только тех граждан, чьи денежные средства привлекаются для долевого строительства многоквартирных домов, которые при заключении соответствующего договора имеют намерение заказать или приобрести либо заказывают, приобретают товар (квартиру) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Согласно ч. 9 ст. 4 названного Федерального закона к отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином - участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в части, не урегулированной этим Федеральным законом, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей.

При применении Закона РФ «О защите прав потребителей» к указанным правоотношениям необходимо иметь в виду, что Федеральным законом «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» предусмотрена иная, отличная от законодательства о защите прав потребителей ответственность и иные штрафные санкции за нарушение обязательств по договору участия в долевом строительстве многоквартирных домов (ч. 3 ст. 3, ч. 2 ст. 9, ст. 10 указанного Федерального закона).

Что же касается компенсации морального вреда, причиненного гражданам-участникам долевого строительства, то она осуществляется на общих основаниях, предусмотренных ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», поскольку Феде-

ральным законом «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» отношения по компенсации морального вреда не регулируются.

Так же на дольщиков распространяется право выбирать подсудность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Такая же позиция отражена и в правоприменительной практике высших судебных инстанций – Определения Верховного Суда РФ от 12.12.2006 г. № 78-В06-52, от 08.11.2005 № 78-В05-50.

Вправе ли потребитель требовать уменьшения цены при нарушении сроков выполнения работы?

Согласно п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе требовать уменьшения цены выполненной работы при нарушении сроков выполненной работы. При предъявлении потребителем требования о соразмерном уменьшении цены выполненной работы в расчет принимается цена выполненной работы на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не было удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

Возмещается ли вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы)?

В соответствии со ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению.

Вред возмещается в полном объеме, который причинен жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), изготовителем (исполнителем). При этом право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы), признается за любым потерпевшим, независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

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

Если же изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, то вред подлежит возмещению лишь в том случае, если он причинен в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю. Если день передачи установить невозможно, то он устанавливается с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Изготовитель (исполнитель) несет также 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.

Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности только в том случае, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы).

Имеет ли право потребитель предъявить требования к исполнителю, связанные с недостатками выполненной работы, если они вовремя не были обнаружены?

Согласно п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги). В том случае, если недостатки выполненной работы при ее принятии невозможно было обнаружить, потребитель вправе предъявлять требования к оказанной услуге только в том случае, если эти недостатки были обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в течение разумного срока: в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и в другом недвижимом имуществе.

БЫТОВЫЕ УСЛУГИ

Химчистка потеряла сданную вещь. Что я вправе потребовать?

В случае полной утраты вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан возместить потребителю двукратную цену утраченной вещи, а также расходы, понесенные потребителем

(ст. 35 Закона «О защите прав потребителей»). Также потребитель вправе потребовать возмещения причиненных убытков и морального вреда.

Несет ли химчистка ответственность, если сданную им вещь они не вернули в срок?

Если Вам не вернули в срок сданную в химчистку вещь, то работники химчистки обязаны выплатить Вам за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены выполнения услуги, указанной в квитанции о приемке вещи в химчистку.

Я заказываю пошив шубы из довольно дорогого меха, который передаю исполнителю. Как обеспечить уверенность, что при пошиве будет использован именно тот мех, который я передала?

Чтобы обеспечить интересы потребителя, согласно п. 17 Правил бытового обслуживания населения (утверждены Постановлением Правительства РФ от 15.08.1998 г. № 1025), при оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха из материала потребителя, а также из материала исполнителя меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон.

Я отдал в ремонт радиоприемник. Не уверен, что его отремонтируют качественно. Обязан ли мастер при выдаче радиоприемника проверить его работоспособность?

Да, Правилами бытового обслуживания прямо установлена такая обязанность исполнителя. Согласно пункта 19 Правил, при выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу. Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко,

плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

При обслуживании в парикмахерской я обратил, что мастера не очищают инструмент между обслуживанием клиентов. Каковы требования к парикмахерским услугам в части соблюдения требований гигиены?

При оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом. Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом. Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки. По окончании обслуживания каждого клиента производится уборка рабочего места (подметание остриженных волос и т.д.)

Я сдала в срочный ремонт пару сапог с условием о ремонте в течение четырех часов. Однако явившись в указанное время, я обнаружила, что сапожник даже не приступил к исполнению. При этом оплату он возратить отказался, сославшись на некие «произведенные затраты». Правомерны ли его действия и на что я имею право в такой ситуации?

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
- расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем на основании настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена – общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Неустойка (пени) за нарушение срока начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Неустойка (пени) за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги

(работы) не определена договором об оказании услуги (выполнении работы).

Размер неустойки (пеней) рассчитывается исходя из цены оказания услуги (выполнения работы), а если эта цена не указана, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного его удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

При расторжении договора об оказании услуги (выполнении работы) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работ), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу).

ТУРИЗМ И ТРАНСПОРТ

Имеет ли право туристская организация заменять указанный в договоре отель на другой, даже если его категория выше?

Отель является существенным условием договора на оказание туристских услуг. Турагент или туроператор не имеет законного права в одностороннем порядке изменять существенные условия договора, не получив согласия туриста. В соответствии со ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Как следует из ст. 450 ГК РФ, изменение и расторжение договора возможны только по соглашению сторон в письменной форме.

Турагент или туроператор, сообщая информацию о замене отеля (даже если происходит замена отеля на отель более высо-

кой категории) непосредственно по прибытии в страну временного пребывания, нарушает ст. 6, 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и ст. 8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», так как лишает туриста права на своевременное получение необходимой и достоверной информации об услуге, которая обеспечивает возможность правильного выбора, ставит туриста в ситуацию вынужденного согласия.

Каков порядок возврата авиабилетов?

Если пассажир решил отказаться от полета и сдал билет не позднее чем за 24 часа до вылета, то он может получить всю стоимость авиабилета. Если билет сдан позднее, то будет удержан сбор, который не может превышать 25% стоимости воздушной перевозки.

Согласно ст. 102 Воздушного кодекса РФ перевозчики (перевозчиком является эксплуатант, имеющий лицензию на осуществление воздушной авиaperевозки) при выполнении воздушных перевозок обязаны соблюдать общие правила воздушных перевозок. Перевозчики вправе устанавливать и свои правила, которые не должны противоречить общим правилам воздушных перевозок. Однако на практике эти правила не всегда соответствуют нормам ст. 102 Воздушного кодекса РФ.

Как следует из ст. 64 Воздушного кодекса РФ, перевозчик вправе устанавливать плату за воздушные перевозки, однако правила формирования и применения тарифов, взимания сборов в гражданской авиации, а также правила продажи билетов устанавливаются специально уполномоченным органом, но перевозчики устанавливают разнообразные тарифы и собственные правила возврата авиабилетов и штрафов, взимаемых при отказе пассажира от полета. В связи с этим особое внимание следует обратить на то, что при продаже билета перевозчик обязан ознакомить пассажира с правилами, по которым пассажир

может сдать билет (право на информацию закреплено ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если условия, указанные во внутренних правилах перевозчика, не соответствуют общим правилам воздушных перевозок (например, в случае отказа от полета менее чем за 24 часа денежные средства не возвращаются), это противоречит общим правилам, установленным ст. 108 Воздушного кодекса РФ.

Нарушаются ли мои права как потребителя при изменении расписания движения пригородных поездов?

Приобретая билет на поезд пригородного сообщения, вы заключаете с железной дорогой договор перевозки, в соответствии с которым перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а пассажир в свою очередь обязуется уплатить установленную плату за проезд. Подтверждением заключения договора на перевозку пассажира является проездной документ (билет). В билете не указывается время отправления пригородного поезда, он действителен в течение суток. Следовательно, расписание движения поездов не является условием договора перевозки пассажира в пригородном сообщении. Расписание движения электропоездов устанавливается хозяйствующим субъектом самостоятельно на основании его производственных возможностей. При этом информация об изменении расписания движения электропоездов вывешивается на станции заблаговременно. В действиях железной дороги по изменению расписания пригородных поездов нарушений законодательства о защите прав потребителей не усматривается (письмо ГАК от 9 января 1996 г.).

Летал по турпутевке через г. Москву. Договор об оказании тур. услуг заключал с московским же тур. агентом. Услуги были оказаны некачественно, неужели чтобы вручить претензию необходимо тратиться на билеты в г. Мо-

скву и обратно? Да и не факт, что тур. агент эту претензию примет и, тем более, поставит отметку о принятии на втором экземпляре.

Претензию можно отправить по почте. Но отправлять необходимо либо заказным письмом с уведомлением о вручении либо заказным письмом с описью вложения. В этом случае сроки удовлетворения заявленных Вами требований начинают течь с момента получения претензии тур. агентом (дата росписи в уведомлении о вручении).

Практическое пособие для потребителей

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В ВОПРОСАХ И ОТВЕТАХ
ПО СФЕРАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Гарнитура Times New Roman.

Усл. печ. л. 4,5. Тираж 2500 экз.

Заказ № 814.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:

г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.

Тел. 248-47-89.

E-mail: oooaltair_office@mail.ru