

Администрация городского округа город Уфа
Республики Башкортостан

КОДЕКС ПОТРЕБИТЕЛЯ

(Часть I)

СПРАВОЧНИК

Уфа-2015

УДК 347
ББК 67.404
К57

Редакционная коллегия: Сираев И.Э.,
Галеева С.Ф.

Составители: Фазлыяхметова З.Р., Бакиров А.М., Багаутдинова Э.Р.

Кодекс потребителя: справочник. – Уфа: Информреклама, 2015. – 128 с.

Данный справочник подготовлен в рамках мероприятий по реализации Муниципальной программы «Развитие Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан на 2014–2016 годы».

В связи с появлением новых товаров, развитием различных видов работ и услуг, глобальной интернетизацией вопросы защиты прав потребителей становятся особенно актуальными. Справочник разработан с целью предупреждения нарушения прав потребителей с учетом последних изменений законодательства и новых тенденций на потребительском рынке.

Содержание

1. Особенности оказания услуг сотовой связи	4
Договор оказания услуг связи	5
Контентные услуги	8
Служба коротких сообщений – SMS	11
Изменение тарифного плана	13
Роуминг	14
Если вы решили сменить сотовую компанию	15
Что делать, если оператор сотовой связи требует оплатить навязанные услуги ?	18
2. Советы потребителям при покупке сотового телефона	21
Выбираем сотовый телефон	21
Дистанционная покупка	25
Как защитить себя от «дистанционных» мошенников	31
3. Способы и порядок оплаты товара	36
Наличный расчет	36
Оплата с помощью электронных платежных систем	36
Оплата посредством почтовых переводов	39
Пластиковая карта: виды, оформление, порядок оплаты	40
Держателю банковской карты	43
SMS-уведомления об операциях по карте	48
4. Потребительское кредитование	50
5. Судебная защита потребителей	63
Приложения	65
1. Законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей	65
2. Закон РФ «О защите прав потребителей»	70
3. Образцы претензий, исковых заявлений	113
4. Перечень органов, осуществляющих защиту прав потребителей, их местонахождение и номера телефонов	120
5. Где можно получить государственную или муниципальную услугу	121
6. Внимание, будьте бдительны!	124
7. Математический фокус не удался	125

1. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СОТОВОЙ СВЯЗИ

На сегодняшний день отношения в сфере предоставления услуг мобильной сотовой связи приобретают особую актуальность, все большее количество граждан становится потребителями этих услуг. Постоянная модификация, снижение цен на услуги, оказание дополнительных услуг и агрессивная рекламная политика – все это позволяет операторам сотовой связи увеличивать число потребителей своих услуг. Однако, при оказании дополнительных платных услуг операторы связи зачастую допускают существенные отступления от правил оказания услуг, установленных действующим законодательством РФ о защите прав потребителей.

В качестве основной предупредительной меры по недопущению нарушения прав и законных интересов в данном секторе потребительского рынка выступает, прежде всего, информированность потребителя, которая должна включать знание нормативно-правовых актов, регулирующих данные правоотношения, а также основные понятия и специальные термины, используемые в данной сфере.

Сфера услуг связи регулируется:

1. Гражданским кодексом Российской Федерации;
2. Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
3. Федеральным законом от 07.07.2003 года № 126-ФЗ «О связи»;
4. Правилами оказания услуг телефонной связи (далее – Правила), утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 года № 1342, вступившими в силу 15.01.2015 года.

Основные понятия, используемые в сфере оказания услуг телефонной связи:

услуги подвижной связи – это услуги подвижной радиотелефонной связи, услуги подвижной спутниковой радиосвязи в сети связи общего пользования (далее – услуги подвижной связи).

абонент – физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг подвижной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации;

абонентская станция (абонентское устройство) – пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к сети подвижной связи;

короткое текстовое сообщение – сообщение, состоящее из букв или символов, предназначенное для передачи по сети подвижной связи;

зона обслуживания сети подвижной телефонной связи – территория, на которой оператор связи обеспечивает возможность подключения абонентской станции (абонентского устройства) к сети подвижной связи;

тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи;

роуминг – случаи, когда абонент с применением SIM-карты, указанной в договоре с оператором связи, воспользовался услугами подвижной связи другого оператора связи, с которым у абонента договор не заключен.

Договор оказания услуг связи

Договор заключается в письменной форме в двух экземплярах и подписывается сторонами.

Пунктами 22 и 112 Правил оказания услуг телефонной связи предусмотрено, что в договоре оказания услуг телефонной связи должны быть указаны следующие данные:

- *дата и место заключения договора;*
- *наименование (фирменное наименование) оператора связи;*
- *реквизиты расчетного счета оператора связи;*
- *сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, – для гражданина);*
- *адрес, порядок и способ доставки счета;*
- *срок действия договора;*
- *способ предоставления абоненту сведений обо всех договорах на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенных им с оператором связи и (или) лицом, действующим от его имени, – в случае заключения договора на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи.*

Договор должен содержать следующие существенные условия:

- назначенный абоненту абонентский номер;
- оказываемые услуги подвижной связи;
- порядок, сроки и форму расчетов;
- систему оплаты услуг подвижной связи.

Права и обязанности абонента:

Абонент вправе:

- получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах подвижной связи;
- отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия;
- требовать перерасчета абонентской платы вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги подвижной связи, в связи с непредоставлением услуг не по вине абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;
- получать по письменному заявлению детализацию счета по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров;
- сохранить абонентский номер в пределах территории субъекта Российской Федерации в случае перенесения абонентского номера.

Оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату. Оператор связи не вправе обуславливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи.

Абонент обязан:

- использовать для подключения к сети подвижной связи оборудование, соответствующее установленным требованиям;
- в полном объеме и сроки, которые определены договором, вносить плату за полученные услуги подвижной связи;
- сообщать оператору связи об изменениях персональных данных (фамилии, наименования (фирменного наименования) юридического лица, места жительства (места нахождения));
- незамедлительно сообщать оператору связи об утере SIM-карты.

При этом абонент обязан оплатить услуги, которые оказывались ему до момента получения оператором связи уведомления об утрате SIM-карты.

Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг подвижной связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется в договоре.

Права операторов связи:

В случае нарушения потребителем требований, установленных законодательством РФ, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему услуг связи, определенных условиями договора об оказании услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи до устра-

нения нарушения, за исключением случаев, установленных законодательством РФ.

При этом сохраняется доступ к сети подвижной связи и возможность вызова абонентом экстренных (оперативных) служб.

Обязанности операторов связи:

– оказывать пользователям услуги подвижной связи в соответствии с законодательством РФ;

– устранять в установленные сроки технические неисправности, препятствующие пользованию услугами подвижной связи;

– возобновлять оказание услуг подвижной связи абоненту в течение 3 дней с даты получения оплаты от абонента или представления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг подвижной связи (в случае приостановления оказания услуг подвижной связи);

– по требованию абонента предоставлять дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг телефонной связи;

– вернуть абоненту неиспользованный остаток денежных средств, внесенных в качестве аванса, не позднее 30 дней со дня расторжения договора;

– не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги подвижной связи извещать об этом абонентов через средства массовой информации, а также направлять абонентам, в отношении которых применяется измененный тариф, – дополнительно короткие текстовые сообщения;

– создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг подвижной связи.

На заметку:

Экстренные службы, которые абонент может вызвать бесплатно:

- служба пожарной охраны;
- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиция;
- служба скорой медицинской помощи;
- аварийная служба газовой сети;
- служба Антитеррор.

Начиная с 2008 года в качестве единого номера вызова экстренных служб на всей территории Российской Федерации назначен номер 112.

В системе информационно-справочного обслуживания оператора связи оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

Оператор связи оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги: выдает информацию о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети подвижной связи; выдает информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг подвижной связи; осуществляет прием информации от абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами подвижной связи. Перечень бесплатных информационно-справочных услуг не может быть сокращен.

Оператор связи самостоятельно определяет перечень оказываемых платных информационно-справочных услуг.

Контентные услуги

Согласно Федеральному закону № 126-ФЗ «О связи» контентные услуги – вид услуг связи, которые технологически неразрывно связаны с услугами подвижной радиотелефонной связи и направлены на повышение их потребительской ценности (в том числе услуги по предоставлению абонентам возможности получать на пользовательское (оконечное) оборудование в сетях связи справочную, развлекательную и (или) иную дополнительно оплачиваемую информацию, участвовать в голосовании, играх, конкурсах и аналогичных мероприятиях) и стоимость оказания которых оплачивается абонентом оператору связи, с которым у абонента заключен договор об оказании услуг связи.

Иными словами, контент – это дополнительные платные услуги (справочные, развлекательные и иные дополнительно оплачиваемые услуги, информационно значимое наполнение Интернета – тексты, графика мультимедиа). Существенными параметрами контента являются его объем, актуальность и релевантность (смысловое соответствие между информационным запросом и полученным сообщением).

Внимание!

В соответствии со ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

В отношениях с операторами связи получение абонентом услуги контента происходит отправлением запроса (SMS-сообщения) на короткий номер оператора. Технически это осуществляется оказанием дополнительных голосовых и неголосовых услуг сотовыми операторами, которые, как правило, сотрудничают посредством заключения договоров с сервис- и контент-провайдерами (федеральными и региональными).

Как правило, при заключении договора с оператором мобильной связи мы не обращаем внимания на то, что в договоре содержится пункт о возможности подключения дополнительных платных услуг самостоятельно через короткие сервисные номера оператора связи. Чтобы подключить дополнительную услугу необязательно идти к оператору связи с письменным соглашением, можно отправить USSD-запрос или SMS-сообщение. И это не противоречит действующему законодательству, в том числе Правилам оказания услуг телефонной связи.

Рекомендуем потребителям быть внимательными при пользовании короткими номерами.

Типичные ситуации, когда абоненты поддаются на уловки

Очень часто с экранов телевизоров вам предлагается позвонить по короткому номеру или послать SMS, чтобы получить на ваш мобильный телефон музыку или картинку. А внизу обычно мелкими буквами написана цена, а также фраза, например: «Подробности на www.*.ru». То есть сразу имеет место нарушение – отсутствует возможность бесплатного доступа к информации. Человек вынужден покупать «кота в мешке».

В большинстве случаев вы не сможете ни заранее прослушать мелодию, ни просмотреть картинку. То есть у вас нет возможности ознакомиться с товаром. Если же вам не понравится итоговый вид товара, у вас возникнут проблемы с возвратом денег.

К тому же сам акт передачи потребителю так называемой копии фонограммы также сомнителен. Маловероятно, что при копировании и изме-

нении авторских копий соблюдался закон о защите авторских прав. Также есть сомнения, что авторам исходных композиций были выплачены какие-нибудь гонорары. То есть налицо незаконное копирование и тиражирование. Более того, в целях наживы незаконно используется разрекламированный товарный знак, которым являются имена исполнителей. Однако предоставление тех же самых услуг, но без требования за это денег, является полностью законным предприятием.

Прежде чем набрать короткий номер на сотовом телефоне, узнайте его назначение у оператора связи – на официальном сайте или в местах обслуживания абонентов.

Что касается викторин по мобильным телефонам, то все обычно начинается со слов «отправьте SMS на короткий номер с правильным ответом, и каждый 1000-й правильно ответивший получит 5000 рублей». Тут все законно. Однако вы должны знать, что даже правильный ответ не гарантирует выигрыша, вы должны стать 1000-м. То есть выигрыш 1000-го правильно ответившего формируется за счет средств 999 человек. Будьте внимательны! Принимайте взвешенные решения!

Кроме того, мы советуем **не вводить номер** своего мобильного телефона **на сомнительных сайтах**. Зачастую после таких действий со счета начинают списываться деньги за различные платные услуги, которые абонент не заказывал.

Еще один момент, на который стоит обратить внимание: сознательно **подключая** какую-либо бесплатную **услугу** у своего оператора связи, **изучите информацию** о данной услуге (это можно сделать на сайте оператора или по телефону «горячей» линии для абонентов): как правило, «бесплатность» временна, и через некоторое время за нее придется платить.

Если вы заметили, что со счета вашего мобильного телефона списывается больше денежных средств, чем нужно, **немедленно обратитесь к своему оператору связи!**

Оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату, и не вправе обуславливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи.

Для того, чтобы в дальнейшем не получать предложения по контент-услугам, абонент может использовать **«запрет контента»**.

Подробную информацию о том, как это сделать, потребитель может получить на официальных сайтах операторов связи и в салонах продаж оператора связи.

Служба коротких сообщений – SMS

SMS (Short Message Service – служба коротких сообщений) – технология, прочно вошедшая в жизнь граждан во всем мире. Эсэмэски отвечают двум важным запросам пользователя – приватность и оперативность. Поэтому они и востребованы как в личном, так и деловом общении.

SMS как средство информирования массово используется гражданами и организациями в различных сферах деятельности. SMS помогает общаться на больших расстояниях; облегчает жизнь инвалидов по слуху; позволяет банкам направлять клиентам сокращенные выписки из лицевых счетов.

В ряде случаев SMS-информирование принимает неоднозначные, а порой и общественно опасные формы. Например, используется, чтобы навязать платную услугу или для мобильного спама. Наиболее опасные его виды содержат вирусы, созданные для хищения персональных данных. К менее вредным видам спама относится практикуемая операторами сотовой связи рассылка абонентам без их согласия рекламных сообщений.

SMS-реклама

Несмотря на запрет использования сетей связи для рассылки рекламы абонентам, которые не давали на это согласие, на практике абонентам все же приходят рекламные SMS-сообщения. Виноват ли оператор подвижной связи, если этим занимается предприимчивый абонент?

Сам абонент не может отправлять сообщения безадресно. По крайней мере это может оказаться неэффективным и обернуться большими затратами. Необходим доступ к специальному оборудованию (платформе), которая предоставляет контрагенту техническую возможность обмениваться с определенным кругом его корреспондентов информацией различного типа (включая формирование, получение, обработку и передачу данных). Такую платформу предоставляет лицо, заключившее с оператором связи договор об оказании услуг связи, предметом которого является оказание абоненту услуг по приему, обработке и передаче коротких текстовых сообщений (SMS) от абонента к пользователю (абоненту сети сотовой радиотелефонной связи оператора либо других операторов подвижной сети).

Государственный надзор в **сфере рекламы** осуществляет антимонопольный орган – **Федеральная антимонопольная служба**.

За нарушение Закона о рекламе в части ненадлежащего распространения рекламы по сетям связи несет ответственность рекламораспространитель, а в данном случае – сразу три рекламораспространителя: гражданин

– первичный исполнитель, посредник, предоставивший платформу, и оператор связи. И каждый из них обязан соблюдать требования ст. 18 Закона о рекламе, запрещающей распространение рекламы по сетям электросвязи, в том числе посредством использования подвижной радиотелефонной связи, при отсутствии предварительного согласия абонента на получение рекламы. Оператор в рамках заключенных соглашений осуществил фактическое доведение сведений о рекламируемой услуге до сведения потребителей.

Вместе с тем не относится к рекламе информация, распространяемая посредством SMS-сообщений, направляемых операторами сотовой связи своим абонентам, содержащая сведения о порядке исполнения или изменении условий исполнения обязательств по предоставлению «базовых» услуг в рамках условий и предмета заключенного договора, в частности:

– об изменении стоимости данных услуг, предоставляемых в рамках выбранного абонентом тарифного плана, об обеспечении данных услуг бесплатными сервисами (например, «Вам звонили», «Узнать баланс», «Я в сети»);

– о нахождении абонента в роуминге (в том числе о пересечении абонентом границы и возможном изменении в порядке списания денежных средств);

– об изменении порядка оплаты данных услуг, в том числе о возможности изменения порядка оплаты данных услуг по выбору абонента, не связанного с подключением дополнительной услуги за дополнительную плату.

Однако распространяемая посредством SMS-сообщений информация о дополнительных услугах, предлагаемых операторами сотовой связи абонентам, с которыми у них заключен договор на оказание услуг, может рассматриваться в качестве рекламы, если такая услуга выступает в качестве объекта рекламирования. Так, относится к рекламе:

– предложение приобрести за дополнительную плату мобильный контент (фото-, видеоизображения, мелодии для рингтонов или гудков, подписку на новости, прогноз погоды и т.п.);

– предложение подключить за дополнительную плату услугу, связанную с предоставлением «базовых» услуг (например, «Автоответчик», «Голосовая почта», «Черный список», «Автоплатеж»);

– предложение перейти на другой тарифный план;

– предложение обратиться на мобильный сервис (портал), в том числе подключение или использование которого не требует внесения разовой или абонентской платы, если посредством данного сервиса (портала) аба-

ненту за дополнительную плату может быть предоставлен мобильный контент или дополнительные услуги.

Закон о рекламе не определяет порядок и форму получения предварительного согласия абонента на получение рекламы по сетям электросвязи. При этом под абонентом или адресатом надлежит понимать лицо, на чей адрес электронной почты или телефон поступило соответствующее рекламное сообщение.

Следовательно, согласие абонента может быть выражено в любой форме, достаточной для его идентификации и подтверждения волеизъявления на получение рекламы от конкретного рекламодателя.

Вместе с тем согласие абонента на получение от конкретного лица информации справочного характера, например, о прогнозе погоды, курсах обмена валют, не может быть истолковано как согласие на получение от этого лица рекламы.

Так, согласие на получение рекламной рассылки может быть получено, например, в момент оформления карты постоянного клиента, когда при заполнении анкеты клиент проставляет нужную галочку в пункте «согласны ли вы получать рассылку рекламного характера от заведения питания?».

Изменение тарифного плана

Другой не менее важный аспект – тарифный план, который оговаривается договором. Бывает так: платил одну сумму, через месяц – «подорожало». Каким же образом оператор связи обязан извещать абонента об изменении тарифного плана? SMS-кой? Личным звонком? На самом деле оператор связи обязан извещать своих абонентов о введении новых тарифов на услуги мобильной связи через средства массовой информации, причем сделать это он обязан не менее чем за 10 дней до введения. Следует обратить свое внимание на то, что, например, информация об изменении тарифов может быть доведена до сведения потребителя и через зарегистрированный сайт оператора связи. Кроме того, тем абонентам, у которых изменяется тариф, оператор связи должен направить SMS-сообщение с информацией о таком изменении.

Внимание! Выбирая новый тарифный план, не забудьте обратить внимание на срок его действия!

Роуминг

Довольно часто люди, находясь за границей и пользуясь услугами своего оператора мобильной связи, неосмотрительно накапливают долги на значительные суммы. Впоследствии, осознав свою оплошность, они начинают требовать от оператора связи аннулировать долг, мотивируя это тем, что услуга была им навязана, а оператор вообще был не вправе ее оказывать при отсутствии достаточных средств на лицевом счете, что следовало приостановить оказание услуг.

В подобных ситуациях закон на стороне оператора связи. Специфика оказания данных услуг заложена в условиях договора, который не противоречит соответствующим правилам оказания услуг телефонной связи. А именно, оператор снимает с лицевого счета абонента стоимость оказанных услуг непосредственно после оказания услуги, за исключением случаев отсутствия у оператора такой возможности, в частности при потреблении абонентом услуг в роуминге. Снятие с лицевого счета абонента средств за услуги подвижной связи в роуминге происходит по мере поступления от другого оператора данных о видах, объеме и сумме оказанных услуг.

В пределах зоны обслуживания сети оператора связи тарифы по услугам мобильной связи абоненту предоставляются данным оператором, а вне зоны, в роуминге, – другим оператором, роуминговым партнером. При нахождении абонента в сети другого оператора связи (сети посещения) со стороны «своего» оператора реализации услуг не происходит. Расчеты за предоставленные услуги в роуминге производятся по мере поступления в систему учета сведений об услугах от других операторов. Задержка в обмене с ними данными может составлять до месяца. Поэтому не стоит рассчитывать на то, что в роуминге сразу будут списываться деньги.

До момента получения информации об оказанных услугах связи от роумингового партнера у оператора объективно отсутствует возможность учесть объем и стоимость услуг связи в целях ограничения предоставления услуг при достижении нулевого остатка на лицевом счете абонента. Кроме этого, приостановление оказания услуг при отрицательном балансе не входит в обязанности оператора связи, а является его правом. Ограничение услуг абоненту возможно только после передачи роуминговым партнером полной информации об оказанных услугах связи. Наличие либо отсутствие аванса на лицевом счете абонента не является основанием для оказания услуг связи. С учетом всех перечисленных обстоятельств суды, как правило, не считают, что абонент введен в заблуждение относительно потребительских свойств предоставляемой услуги подвижной связи в роу-

минге. Нужно быть внимательнее и не ориентироваться на текущий баланс счета – он по возвращении корректируется с учетом счетов на оплату услуг роумингового оператора-партнера.

В то же время законодательство предоставляет абоненту право отказаться от оплаты услуг в случае предоставления их без согласования либо предоставления услуг, не предусмотренных договором.

При этом, если изначально выбранный абонентом тарифный план, в рамках которого предоставляются услуги сотовой связи, предусматривал возможность использования услуг международного роуминга, то оснований для вывода о том, что соответствующая услуга ему была навязана, не имеется.

Предоставлением услуги без согласия абонента будет ситуация, когда он не подключал услугу и в тарифный план она не входила.

Если вы решили сменить сотовую компанию

Не так давно у абонентов сотовой связи, наконец, появилась возможность сменить сотовую компанию, сохранив при этом номер (в документах сотовых операторов данная услуга именуется Mobile Number Portability – MNP).

На самом деле не так важно, по каким причинам вы решили сменить сотового оператора. Это может быть ухудшение качества связи, неудовлетворительная работа службы поддержки или невыгодные тарифы. Главное, что у абонента появилась возможность освободиться от «мобильного рабства», для чего необходимо желание и как минимум семь дней.

Такая возможность появилась с 1 декабря 2013 г., когда вступили в силу изменения в профильную нормативную базу (Федеральный закон от 25.12.2012 № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи», статьи 333.33 и 333.34 части второй Налогового кодекса Российской Федерации» и Постановление Правительства РФ от 15.07.2013 № 599). В апреле 2014 г. был определен срок, в течение которого новый оператор должен перенести номер в свою сеть.

Абонент вправе сам выбрать дату и время начала оказания услуг новым оператором, но при условии, что новый оператор начнет оказывать услуги не ранее восьмого дня, но и не позднее шести месяцев после заключения договора оказания услуг связи. В случае, если абонент не укажет никакого срока, то оказание услуг новым оператором начнется с 1 часа до 6 часов на восьмой день после заключения договора.

Установлены следующие ограничения по смене оператора:

– перенести можно только федеральный номер. Запрет на перенос прямых номеров (так называемых «городских») – временная мера, обусловленная тем, что правила по перенесению номера применяются в отношении подвижной, а не фиксированной связи, к которой относятся и прямые номера, даже если услугу оказывает сотовая компания;

– абонент вправе перейти от одного оператора к другому в пределах лишь одного региона – субъекта РФ. Если вы заключили договор связи, к примеру, в Республике Башкортостан, то нет возможности воспользоваться услугой по смене номера в Москве;

– перенос невозможен, если нынешний оператор приостановил обслуживание вашего номера (по причине утраты сим-карты, непогашенной задолженности или решения суда);

– менять оператора можно не раньше чем через 60 дней после последней смены оператора.

Поменять сотового оператора через Интернет, в том числе через сервис «Личный кабинет», не получится. Необходимо лично явиться в офис нынешнего оператора или в офис представителя, уполномоченного заключать договоры (как правило, салоны сотовой связи такие полномочия имеют).

Операция производится при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Если же, к примеру, ваш номер оформлен на другое лицо, то сменить оператора вы сможете только при предъявлении нотариально удостоверенной доверенности.

Напомним на всякий случай, что теперь продажа сотовых контрактов без предъявления паспорта невозможна. вы наверняка обратили внимание на то, что с улиц исчезли лотки, торгующие «красивыми» номерами, «безлимитками», т.е. сим-картами, непонятно на кого оформленными. Дело в том, что теперь установлен запрет на продажу сим-карт в нестационарных торговых объектах, исключая специально оборудованные транспортные средства – мобильные офисы обслуживания абонентов.

Для заключения договора об оказании услуг связи всегда требовалось предъявлять паспорт, но, как это часто бывает, не было установлено никакой ответственности за это. Соответственно, это правило свободно нарушалось.

Теперь установлено, что лица, действующие от имени оператора связи, при заключении договора с абонентом обязаны внести в договор сведения об абоненте на основании представленных документов, а также направить один экземпляр подписанного договора оператору связи не позднее 10 дней после заключения договора.

За неисполнение этих требований (в том числе за включение в договор недостоверных сведений об абоненте) введена административная ответственность:

- от 2000 до 5000 руб. – для продавцов – физических лиц;
- от 5000 до 50 000 руб. – для должностных лиц;
- от 100 000 до 200 000 руб. – для юридических лиц.

Штрафы грозят также продавцам сим-карт, не уполномоченным оператором связи.

Кстати, если у вас подключена услуга автоматического пополнения счета – автоплатеж (т.е. с банковской карты автоматически списывается определенная сумма в оплату услуг связи, когда остаток на счете становится ниже какого-то лимита), то вам придется уточнить порядок оказания этой услуги при смене оператора в вашем банке.

Дело в том, что автоплатеж – это банковская услуга, списание денег с вашего банковского счета по распоряжению клиента. Как правило, для обеспечения информационного взаимодействия и технической возможности оказания услуги банки и сотовые операторы заключают специальные соглашения. У каждого банка, предлагающего подключить автоплатеж, есть перечень операторов связи, с которыми такие соглашения заключены. Впрочем, независимо от того, есть ли в этом перечне ваш новый оператор, при смене оператора, если банк не был уведомлен об этом, он может отправить деньги прежнему оператору. Если вины банка в этом нет, то придется решать вопрос возврата денег с прежним оператором.

Рекомендуется перед сменой оператора отключить автоплатежи и снова подключить эту удобную услугу после того, как вы окончательно перейдете к новому оператору.

Далее вы идете в офис своего нынешнего оператора, где сможете написать заявление о расторжении договора об оказании услуг связи с прежним оператором (так называемым оператором-донором) и о перенесении номера к новому оператору, а также заключить договор об оказании услуг связи с новым оператором.

За перенос номера надо будет заплатить, но по прямому указанию Закона стоимость услуги не должна превышать 100 руб.

Получаете сим-карту нового оператора, который обязан информировать вас обо всех стадиях переноса номера с помощью СМС (иной порядок может быть предусмотрен договором).

На какое-то время у вас будет две сим-карты – старая и новая, которая начнет функционировать после окончательного переноса номера.

Далее необходимо погасить все долги перед старым оператором, потому что если по истечении дня, следующего за днем заключения договора с новым оператором, за вами будет числиться долг, то его надо будет погасить в течение 48 часов, в противном случае перенос номера будет невозможен.

В случае, если на счете у старого оператора остались какие-то неиспользованные деньги, автоматического перевода на счет нового оператора не произойдет. Абонент вправе потребовать возврата оставшихся средств, обратившись к старому оператору с заявлением о возврате неиспользованного остатка денег в связи с тем, что договор между вами прекращен и фактически вы услугами связи на эту сумму не воспользовались. Срок для возврата денег, скорее всего, указан во внутренних правилах оказания услуг оператора связи или в договоре об оказании услуг связи, в любом случае срок должен быть разумным.

В случае, если долг образуется в процессе перенесения номера, новый оператор уведомит об этом, и в течение 10 дней после такого уведомления вам необходимо будет погасить его, иначе оператор приостановит оказание услуг.

О моменте переноса абонент должен быть уведомлен заранее, потому что старая сим-карта перестанет работать и надо будет установить сим-карту новую. Какое-то время после этого возможны технические проблемы: так, первые полчаса может не работать исходящая связь и шесть часов – входящая.

Подводя итог, отметим, что действующее законодательство достаточно защищает права абонентов, но в разумных пределах. За этими пределами могут затрагиваться интересы других лиц, которые тоже охраняются соответствующими законами.

Что делать, если оператор сотовой связи требует оплатить навязанные услуги?

Внимание! Согласно ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правилам оказания услуг телефонной связи (далее – Правила) оператор сотовой связи не вправе навязывать дополнительные услуги.

Если оператор сотовой связи **подключил дополнительные услуги** без согласия абонента и требует их оплаты, рекомендуем придерживаться **следующего алгоритма**.

1. Обратитесь к оператору связи с письменным заявлением о выдаче детализации счета за спорный период.

Счет должен содержать информацию обо всех видах оказанных вам услуг с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров (п. 1 ст. 44 Закона «О связи»; п. 41 Правил).

За выдачу детализации счета оператор вправе взимать плату в соответствии с вашим тарифным планом.

2. Составьте претензию и подготовьте необходимые документы.

Претензия составляется в письменной форме в двух экземплярах, в ней нужно указать:

– свои фамилию, имя, отчество, адрес (для переписки), телефон, иные контактные данные;

– дату, место заключения договора на оказание услуг связи;

– дату, обстоятельства обнаружения подключения дополнительных услуг связи, не согласованных оператором связи с вами;

– сумму, которую оператор требует уплатить за указанные услуги;

– мотивы, по которым, по вашему мнению, дополнительные услуги не подлежат оплате. К таким мотивам относятся: отсутствие дополнительной платной услуги в перечне услуг в договоре на оказание услуг связи; отсутствие дополнительных соглашений к договору на оказание услуг связи о включении дополнительной платной услуги в перечень оказываемых по договору услуг; отсутствие иным образом оформленного согласия абонента на подключение дополнительных услуг;

– требование об отключении дополнительной услуги и о пересчете суммы счета за услуги связи;

– способ получения ответа на претензию – по почте, на руки, по электронной почте (п. 1, 2 ст. 55, 56 Закона «О связи»).

Приложите к претензии следующие документы:

– копию договора на оказание услуг связи (п. 6 ст. 55 Закона «О связи»);

– копию детализации счета.

3. Передайте претензию оператору связи лично либо по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения.

При личной передаче претензии представитель оператора связи должен проставить отметку о принятии претензии на вашем экземпляре, указав дату получения претензии, свои фамилию, имя и отчество, должность либо отношение к оператору связи (например, представитель по доверенности), а также проставить свою роспись.

Если претензия направлена по почте, доказательством ее получения будет почтовое уведомление о вручении, которое вам вернут после получения претензии оператором связи.

Претензия должна быть вручена или отправлена оператору связи не позднее чем через шесть месяцев с даты выставления счета за оспариваемые вами дополнительные услуги.

4. Получите ответ на претензию.

Оператор связи должен рассмотреть претензию в течение 60 дней с даты получения. По истечении указанного срока он обязан направить ответ на претензию в ваш адрес.

Если оператор связи признает обоснованными ваши требования, перерасчет платежей должны сделать в течение 10 дней с даты получения вашей претензии.

5. Обратитесь в суд с иском, если оператор связи не ответил на вашу претензию.

Если вы не получили ответ от оператора связи в течение 60 дней с даты получения претензии либо если оператор отказал в пересчете суммы счета, обратитесь в суд с иском об обязанности оператора связи отключить дополнительные услуги, подключенные без вашего согласия (п. 9 ст. 55 Закона «О связи»).

Иск можно подать по месту нахождения оператора связи, по месту вашего жительства или по месту заключения договора на оказание услуг связи.

К исковому заявлению необходимо приложить:

- копию договора на оказание услуг связи;
- копию детализации счета;
- копию претензии с доказательствами получения ее оператором связи, которыми являются отметка о получении претензии на ее копии либо почтовое уведомление о вручении.

Истцы, как потребители услуг связи, освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 000 000 руб. (п. 3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей»; пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

Если же цена иска превышает 1 000 000 руб., то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной в соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 333.19 НК РФ и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 руб.

При удовлетворении судом требований потребителя, которые не были удовлетворены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в пользу потребителя штраф в размере 50 процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

2. СОВЕТЫ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ПРИ ПОКУПКЕ СОТОВОГО ТЕЛЕФОНА

Выбираем сотовый телефон

Основное назначение сотового телефона (далее – телефон) – это преимущественно голосовое общение. Однако функциональность телефона непрерывно совершенствуется, что сказывается на его стоимости. Отдавая немалые деньги за покупку, неприятно, да и просто обидно, обнаружить, что купленный телефон не исправен. Поэтому прежде чем решиться на его приобретение, необходимо знать следующее.

1. Приобрести телефон можно разнообразными способами. Но мы советуем вам это делать лучше непосредственно в офисах продаж и обслуживания клиентов операторов мобильной связи, у одного из дилеров или в авторизованных точках продаж компании-производителя телефонного устройства, где покупатель наиболее защищен от приобретения подделки или бракованного товара. Цена на телефон во всех этих пунктах продаж практически одинакова. Купив аппарат на рынке, в уличном киоске, на остановке, в маленьком отделе при входе в продуктовый магазин, потребитель рискует уже на следующий день не увидеть продавца на этом месте.

2. Не стоит покупать мобильный телефон по сильно заниженной цене. Просто так цены не снижают, особенно на дорогие модели. Как показывает опыт, чаще на распродажу выставляют телефоны с мелкими дефектами или те, что стоят недорого, но уже выходят из моды. Поэтому если вы обнаружили существенную ценовую разницу в идентичных моделях телефона (в разных точках продажи), обязательно спросите у продавца-консультанта, почему такая разница.

3. Прежде чем купить телефон, впрочем, как и любой товар, обязательно поинтересуйтесь, у кого вы его покупаете. В соответствии со ст. 9 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан предоставить потребителю сведения о наименовании своей организации, месте ее нахождения (адрес) и режиме работы. Продавец обязан разместить указанную информацию на своей вывеске.

4. Выбрав понравившуюся модель, вы должны обратить внимание на следующие моменты:

– на комплектность товара. В нее обязательно должны входить инструкция по эксплуатации и гарантийный талон на русском языке, а так-

же аккумулятор и сетевое зарядное устройство. В зависимости от модели в комплектность могут входить диск с программным обеспечением, кабель для передачи данных, гарнитура, ремешок на руку и т.д. Сам аппарат должен быть покрыт тонкой прозрачной пленкой, которая защищает поверхность телефона от царапин во время транспортировки. Телефон должен иметь сертификат или декларацию о соответствии Минсвязи, Госстандарта, санитарно-эпидемиологическое заключение. У большинства производителей на корпусе телефона, под аккумулятором, должна быть наклейка сертификата соответствия ССЭ, такая же наклейка должна быть и на коробке;

– проверять следует не только комплектность, но и сам телефон. Начать нужно с главного – попробовать позвонить. В каждом уважающем себя магазине должна быть тестовая сим-карта. Однако можно воспользоваться и своей. Поговорить по телефону нужно как минимум минуту, чтобы убедиться, что вас хорошо слышно и что вы слышите абонента. Обязательно проверьте работу дисплея, звонок, зарядное устройство. «Полистайте» меню, не стесняйтесь расспрашивать продавца. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора;

– во избежание неприятностей необходимо сверить серийные номера (IMEI), указанные на коробке, на корпусе телефона и выдаваемые самим телефоном после ввода кода *#06# (телефон должен быть включен, наличие сим-карты необязательно).

Каждый телефон имеет свой уникальный код IMEI (International Mobile Equipment Identifier – Международный идентификатор мобильного оборудования), который дается при изготовлении телефона. Сам номер имеет определенный формат, где первые шесть цифр – это утвержденный код типичного образца модели телефона, потом две цифры – код производителя, следующие шесть цифр – серийный номер и последняя цифра – запасной идентификатор (практически всегда равная нулю).

Если серийные номера совпадают и вас все устраивает, можно оформлять покупку.

5. При передаче телефона покупателю одновременно передаются:

- кассовый чек;
- установленный изготовителем товара комплект принадлежностей и документы;
- заполненный продавцом гарантийный талон фирмы-производителя, который выдается на руки покупателю.

Убедитесь, что все необходимые отметки в талоне сделаны. В случае незаполнения оригинального гарантийного талона авторизованный сервисный центр фирмы-производителя может отказать в гарантийном обслуживании телефона.

В гарантийном талоне указывается: марка и модель телефона, серийный номер, название и адрес фирмы-продавца, дата продажи, печать и подпись продавца.

Внимание!

Читайте все документы, которые вы подписываете при покупке телефона (как и любого другого товара).

Важно помнить! Покупая сотовый телефон, потребитель должен отдавать себе отчет, что вернуть его, если он разочаровался или по каким-то параметрам не подошел, нельзя! Это установлено Правилами продажи отдельных видов товаров (Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575), которые предусматривают, что исправные телефоны (качественные), как технически сложные товары, не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар другой модели или цвета (исключение из ст. 25 Закона «О защите прав потребителей»).

Если купленный вами телефон сломался (были обнаружены недостатки).

Согласно п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в следующих случаях:

- если недостаток не устраним, либо его невозможно устранить в установленные Законом сроки (не более 45 дней);
- если один и тот же недостаток проявляется неоднократно после ремонта;
- если в течение одного года гарантии в технически сложном товаре устранялись различные недостатки и в совокупности потребитель не имел возможности пользоваться товаром 30 и более дней.

Внимание!

При возврате телефона продавцу либо передачи телефона на гарантийный ремонт (в соответствии со ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» ремонт не должен превышать 45 дней вместе с проверкой качества) продавец обязан надлежащим образом оформить прием-передачу телефона, указав в документе: наименование торгового предприятия, дату приема, № документа, наименование товара (телефона), марку, модель, его серийный номер, заявленные потребителем недостатки и описание внешнего состояния принимаемого телефона.

Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить требование, а продавец имеет право, в случае необходимости, провести проверку качества, по результатам которой объективно решить вопрос.

Внимание!

Закон предоставляет потребителю право участвовать в проверке качества товара. Данное право необходимо заявлять в письменной форме при предъявлении претензии.

Следует также помнить, что проверка качества технически сложного товара проводится в условиях авторизованного сервисного центра.

В случае, если потребитель не согласен с заключением сервисного центра, т.е. возник спор между сторонами о причинах образования недостатков, проводится независимая экспертиза в сроки, установленные ст. 20, 21, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» (не более 7 дней в случае требования потребителем обмена телефона, и не более 10 дней в случае возврата денежных средств).

Если экспертизой установлено, что поломка сотового телефона возникла не по вине потребителя, магазин (или продавец) должен выполнить требования покупателя (заменить бракованный телефон на исправный или возместить сумму покупки). Однако, если экспертиза подтвердит выводы проверки качества и признает вину покупателя в возникновении недостатков товара, потребитель будет вынужден компенсировать продавцу расходы на проведение экспертизы.

В тех случаях, когда покупатель имеет основания не доверять результатам проведенной экспертизы, оспорить заключение экспертизы возможно в судебном порядке.

Краткий алгоритм действий для восстановления своих прав.

Если вы решили защищать свои права, первое, что вам нужно будет сделать, – это обратиться к продавцу и сообщить ему о выявившихся недо-

статках. Претензия должна составляться в двух экземплярах. Один экземпляр передается продавцу, а на другом продавец должен сделать отметку о принятии претензии. Если продавец отказывается принять претензию, то вам необходимо отправить данную претензию по почте заказным письмом с уведомлением. Если ответа не последовало или ответ вас не устраивает, вы вправе обратиться в суд с исковым заявлением.

Дистанционная покупка

Продажа товаров дистанционным способом – это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Главная особенность дистанционной торговли в том, что у потребителя нет возможности воочию ознакомиться ни с самим товаром, ни с образцом товара, потрогать товар, повертеть в руках до момента его получения. Ознакомление с товаром происходит исключительно при помощи коммуникативных средств, таких как телевидение, видеотекст, аудиотекст, CD-ROM, Интернет, каталоги, почтовые рассылки, рекламные объявления, телефон или любой другой способ коммуникации. Заключая сделку, ни покупатель, ни продавец непосредственно не вступают в контакт, не видят друг друга.

Таким образом, продажа товара, осуществленная без непосредственного присутствия продавца, на основании информации, взятой из телевидения, радио, интернет-ресурсов, каталогов, рекламных буклетов, будет причислена к разряду дистанционных продаж. Товары, которые предлагают по каталогам, на заказ, через телемагазин или Интернет, – все это дистанционные продажи.

Где и как можно покупать дистанционно?

Интернет-магазин

Совсем недавно человечество не знало ни цифровых технологий, ни всемирной паутины, называемой «Интернет». Однако с появлением Интернета все большее количество людей оценило его удобство и мобильность. Несмотря на то, что люди предпочитают подержать вещь в руках,

а уж потом платить за нее деньги, все большее количество пользователей сети Интернет предпочитают приобретать сотовые телефоны и другую бытовую технику в интернет-магазине, особенно если ни в одном из обычных магазинов нужной модели нет, но она есть в интернет-магазине. Интернет-магазин – это магазин, виртуальная витрина которого расположена в Интернете.

На сайте интернет-магазина, как правило, представлен подробный каталог товаров с подробнейшим описанием. Кроме описания, конечно же, указывается цена предлагаемого товара. Заказав товары в интернет-магазине, получать их вы уже будете по почте или с курьером (в зависимости от условий, оговоренных продавцом в качестве возможных). Интернет-магазины предлагают два варианта для оплаты: предоплата или оплата при получении. Порядок оплаты может предусматриваться наличными денежными средствами (например, курьеру, доставившему товар), а может и через тот же Интернет.

Интернет-магазин на своем сайте рекламирует свой товар, принимает заказ на покупку, предлагает покупателю выбор варианта расчета, а также выписывает виртуальный счет на оплату, который и подтверждает принятие от вас заказа. Затем интернет-магазин организывает доставку товара, осуществляет расчеты с покупателем за проданный товар.

По каталогу

Среди видов дистанционной торговли пользуется неизменной популярностью заказ товаров по каталогу. В настоящее время это удобный и доступный способ, позволяющий сэкономить и время, и нервы, а процесс покупки сделать простым, быстрым и приятным.

Процесс покупки в случае заказа по каталогу у представителя компании совсем несложен: рассмотрев внимательно сотовый телефон, предложенный и описанный в каталоге, необходимо определиться с цветом, размером и прочими характеристиками выбранного вами товара, сверить артикулы и остальные данные, в чем вам поможет представитель компании. Квитанция (талон), выданная вам представителем компании, подтверждает принятый заказ. Через какое-то время, оговоренное продавцом в каталоге в разделе о правилах оформления заказа, гарантийных обязательствах и сроках доставки товара, ваш товар будет доставлен в представительство компании в вашем населенном пункте (или непосредственно представителю, что встречается намного реже). В зависимости уже от вашей личной договоренности с представителем компании, вы можете получить заказ либо в местном представитель-

стве компании, либо представитель компании лично доставит вам заказ. При получении заказа вы должны будете оплатить стоимость заказа и накладных расходов.

В случае заказа каталожного товара путем посещения сайта продавца, путь от выбора товара до получения покупки будет идентичным заказу товара через интернет-магазин.

Возврат товара надлежащего или ненадлежащего качества

Несмотря на то, что Закон РФ «О защите прав потребителей» в ст. 26.1 обязывает продавца в момент доставки товара знакомить покупателя с его правом на возврат товара, приобретенного дистанционным способом, очень мало организаций-продавцов делают это понятно и доступно для каждого покупателя их товара. Бывает, что такое ознакомление заканчивается просто ссылкой «Возврат и обмен товара осуществляются в соответствии с действующим законодательством» или «...в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», причем при этом указание на подзаконные нормативные акты, регулирующие именно дистанционную торговлю, может и отсутствовать совсем. Крупные интернет-магазины, работающие на рынке давно и снискавшие себе доверие покупателей, не опасаются размещать на своих сайтах целые разделы с подробным описанием прав потребителя, порядка и сроков возврата приобретенного товара. В этом случае покупатель еще до заключения договора купли-продажи, до получения товара имеет возможность ознакомиться с подобной информацией. Но такие продавцы, занимающиеся дистанционной торговлей, пока встречаются не так уж и часто. В большинстве случаев в момент доставки товара вы имеете возможность ознакомиться с порядком и сроками возврата товара. Даже если вас не ознакомили, ваши права потребителя на возврат товара гарантированы законами и подзаконными актами РФ.

В соответствии с п. 32 Правил продажи товаров дистанционным способом информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

1) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара. При этом не считается указанием адреса указание на абонентский ящик, то есть почтовый адрес. Не стоит забывать, что у предприятия-продавца может быть и юридический адрес, по которому данный продавец может быть только зарегистрирован;

2) режим работы продавца, включающий в себя информацию о часах работы, обеденном перерыве, выходных днях;

3) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок, предусмотренный Правилами продажи товаров дистанционным способом. Пункт 21 вышеуказанных Правил продажи товаров дистанционным способом предусматривает право покупателя отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара;

4) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора. В соответствии с п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом и ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Однако закон признает и то, что отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца;

5) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар. Статья 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» императивно устанавливает ограничение по срокам возврата суммы, уплаченной покупателем за товар. Этот срок не может превышать 10 дней со дня предъявления покупателем соответствующего требования. Следует учитывать, что из этой суммы продавец в соответствии с указанным Законом обоснованно вычитает расходы на доставку возвращаемого товара.

Согласно п. 34 Правил продажи товаров дистанционным способом в случае, если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется не одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- почтовым переводом;
- путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Правилами продажи товаров дистанционным способом бремя несения расходов на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, возлагается на продавца.

В каких случаях может быть произведен возврат товара продавцу, производящему торговлю дистанционным способом?

Закон РФ «О защите прав потребителей» и Правила продажи товаров дистанционным способом предусматривают два разных по своей природе основания возврата товара:

- 1) по причине получения товара ненадлежащего качества, наличия в товаре недостатков или иных причин, по которым товар не подошел или не понравился покупателю;
- 2) по причине отказа от товара надлежащего качества, размера, комплектности и прочее.

В соответствии с п. 33 Правил продажи товаров дистанционным способом при возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

- 1) полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- 2) фамилия, имя, отчество покупателя;
- 3) наименование товара;
- 4) даты заключения договора и передачи товара;
- 5) сумма, подлежащая возврату;
- 6) подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

Внимание!

При возврате товаров надлежащего качества, приобретенных дистанционным способом, стоит помнить, что Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства от 19 января 1998 г. № 55 в данном случае, не применим. Часто продавцы вводят потребителей в заблуждение.

Полученный товар отличается от образца на картинке

Учитывая особенности заказа товаров в Интернет-магазине, по каталогам и прочим видам дистанционной торговли, всегда существовала и будет существовать вероятность наличия незначительных отличий товара, купленного и доставленного вам, от товара, изображенного на картинке. Почему такое возможно? В большинстве случаев, такое происходит по независящим от сторон причинам. В случае с покупками через Интернет виной отличий в цвете, визуального размера предмета является разрешение

экрана вашего компьютера, вид видеокарты и прочие особенности вашего компьютера или ноутбука. То же и с телемагазином. Возможно ваш телевизор в силу качества, марки или года выпуска не в состоянии передать малейшие оттенки цифрового изображения товара. Визуально восприятие товара, изображенного в каталоге, очень сильно зависит от качества бумаги, из которой изготовлен каталог.

В таких случаях продавец, заранее прогнозируя возможность возникновения спорной ситуации, уведомляет потенциального покупателя о вероятности такого несоответствия.

Как правило, эти малейшие отличия выявляются только при доставке товара, а иногда и вскрытии упаковки. Отличие оттенка одинакового цвета невозможно классифицировать как «товар ненадлежащего качества» или «другой товар» (другого артикула, размера, качества и пр.). В данном случае товар будет являться товаром надлежащего качества и именно тем товаром, который вы заказывали.

Как поступить в такой ситуации? Есть два варианта решения этой «маленькой неприятности». Первый – принять товар того цвета, марки, артикула, который вы заказывали, но немного другого оттенка, оплатить его и начать пользоваться. Второй – воспользоваться своим правом на возврат товара надлежащего качества, которое гарантировано вам как покупателю ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом. Напомним, что у вас есть право отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара. Не стоит забывать и об ограничениях по возврату: у товара должен быть сохранен его товарный вид, потребительские свойства, а также покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Другой вопрос, если отличие состоит не в малейшем оттенке, а в комплектующих. Если продавцом заранее было оговорено, что отдельные комплектующие (наушники, зарядное устройство и т.д.), изображенные на картинке, поставляются по отдельному заказу и не входят в комплект, то никаких претензий продавцу в этом случае вы предъявить не можете. В случае же, когда товар изображен в одной комплектации, а доставлен в другой, вы имеете право предъявить претензию.

Артикул тот же, а товар другой. Что на этот случай предусмотрел законодатель?

Вспомним, какое определение дано «недостатку товара». Недостаток товара – это несоответствие товара... образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию. В этом случае нужно просто руководствоваться теми правами, которые предоставлены потребителю в случае обнаружения последним в товаре недостатков.

Как защитить себя от «дистанционных» мошенников

Так как рынок дистанционной торговли в нашей стране еще только в начале своего развития, первопроходцами помимо крупных западных фирм, уже зарекомендовавших себя в данном сегменте рынка, небольшой части вновь созданных российских фирм или уже существующих давно, но пользовавшихся ранее только стационарными местами торговли, также становятся и недобросовестные продавцы. Деятельность последних в уголовном законодательстве носит вполне конкретное название – «мошенничество». УК РФ мошенничество признается преступлением против собственности.

Мошенничество – это хищение чужого имущества либо приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием. Санкции за данный вид преступления зависят от степени тяжести содеянного и других обстоятельств совершения преступления и предусмотрены УК РФ в виде штрафа, исправительных работ, ареста, ну и, конечно, в виде лишения свободы. Самая строгая санкция по данной статье предусмотрена в виде лишения свободы сроком до 5 лет.

Такая информация, конечно, вселяет надежду, что под угрозой наказания мошенники откажутся от своих планов по завладению вашим имуществом. Но эта надежда так слаба в реалиях нашего времени... Следует сказать, что статистика неумолима: мошенничество – один из наименее часто раскрываемых видов преступлений, а уж если такое преступление свершено с помощью компьютерных технологий и всемирной паутины Интернет – тем более.

Поэтому для того, чтобы не стать жертвой мошенников, промышленляющих в сети под видом продавцов товаров, необходимо быть всегда начеку и помнить правила безопасного совершения покупок дистанционным способом. Конечно, в случае, если вы стали жертвой мошенников, уже не обойтись без обращения в правоохранительные органы. Но, согласитесь, лучше

предотвратить мошенничество, чем потом надеяться на то, что милиция поймает мошенников и те тут же вернут ваши денежки? Как говорится, спасение утопающего – дело рук самого утопающего. Итак, каковы азы безопасности дистанционных покупок для новичка?

Можно выделить два вида обмана, которые сейчас пользуются популярностью у мошенников.

Первый вид «дутого» интернет-магазина более приближен к мошенничеству в чистом виде, цель которого обманным путем получить от вас деньги и скрыться, не предоставив взамен товар. В основном за вывеской такого магазина скрывается 1 человек (реже два, но не больше, как правило). Основная цель – набрать побольше заказов, получить деньги по предоплате (как правило, здесь вам предложат только этот вариант оплаты) и скрыться. То есть магазин в начале своего торгового пути набирает несколько заказов в месяц и даже пару этих заказов выполняет, но на этом все и заканчивается. Если вам все же доставили товар из такого магазина, не стоит расслабляться и вписывать его в свои «фавориты». Часто такие мнимые продавцы даже не зарегистрированы в установленном законом порядке и готовы закрыться в любой момент.

Основные признаки первого вида интернет-магазина-мошенника:

– единственный вид предлагаемого варианта оплаты – предоплата. Если и предлагается иной вид оплаты, то магазин, как правило, уже на этом этапе утрачивает интерес к покупателю, и вы просто не сможете дальше оформить заказ;

– очень мало информации на сайте. Сайт очень быстро перестает «поддерживаться» модератором;

– высокие цены на товар;

– нет службы доставки;

– нет офиса, склада.

Покупка в таком интернет-магазине равносильна покупке на «барахолке», «с рук». Если вы оплатили товар заранее, вы можете и не дождаться товара вовсе. А если вам его все-таки доставили, шансов вернуть товар или предъявить какие-либо требования потребителя в случае обнаружения в товаре недостатков приближены к нулю.

Магазин второго вида уже не так прост, как первого. Это уже не «пустышка» в чистом виде. Такой интернет-магазин существует, как правило, уже несколько лет (не много, но и не вчера открылся). Цены обычно вполне радуют. Зачастую магазин имеет наценку всего не более 5%. Сайт этого магазина легко найти, ссылки на него распространены на иных сайтах. У такого магазина есть и определенное количество заказов. Но!

Такой интернет-магазин тоже нелегальный, как и магазин первого вида. Он не зарегистрирован. Такой магазин не платит налоги, не выдает кассовые чеки. Если в таком магазине и введена выдача покупателю какого-либо оправдательного документа, подтверждающего его покупку, то это, как правило, липа. Такие документы нигде не учитываются. Чтобы держать цены на товар одними из самых низких на рынке дистанционной торговли, такие интернет-магазины не гнушаются низкопробными источниками поставки товаров: это и конфискованный, и нерастаможенный товар, товар, списанный иными продавцами, из бракованных партий, с истекшим сроком годности и др.). Интернет-магазин второго вида, так же как и первого, скрывает свое местоположение даже более тщательно, чем магазин первого вида. Потому что такой интернет-магазин существует и собирается существовать дальше и не готов закрыться в любой день. Обычно у такого магазина все-таки есть и офис, и склад. Но это для покупателя тайна за семью печатями. Обман со стороны интернет-магазина второго вида кроется в низком качестве продаваемого товара и невозможности реализовать потребителем свои права: гарантийные талоны недействительны, товар здесь вам не будут ни ремонтировать, ни заменять на другой, за возвращенный товар деньги придется ждать очень долго. В случае возникновения проблем с проданным товаром такой магазин действует в зависимости от обстоятельств и личности обманутого покупателя. В первую очередь ситуация начнет развиваться по сценарию: «ничего не вижу, ничего не слышу, ничего никому не скажу». Ваши требования не будут выполняться, просьбы игнорироваться под предлогом, что «наш новый менеджер не передал руководству суть вашей проблемы», но вас обязательно заверят, что «в ближайшее время все уладим». То есть на ваши звонки отвечать все-таки будут. Затем при отсутствии с вашей стороны активных действий перестанут даже разговаривать с вами по телефону по поводу вашего бракованного товара. Около 50% недовольных покупателей в конце концов смиряются с тем, что их обманули, и стараются побыстрее забыть неприятную ситуацию.

Основные признаки второго вида магазина-мошенника:

- на сайте интернет-магазина отсутствует информация о месте нахождения офиса, склада;
- не указаны основные регистрационные данные организации (ИНН, ОГРН);
- нет сведений о юридическом и фактическом адресе организации (в этом случае даже направить претензию будет сложно);
- есть служба доставки, но на этапе доставки нередки сбои в сроках;

– магазин не выдает кассовый чек или выдает документы, не соответствующие требованиям действующего законодательства (к примеру, оттиск печати не синего цвета, похож на отсканированный или цифровым способом обработанный рисунок; надписи на печати не соответствуют юридическому названию организации);

– гарантийные талоны также подозрительные, зачастую в них указаны мифические сервис-центры, а не официальные дилеры на территории вашего города;

– достаточно низкие цены на товар;

– предлагаются разные варианты оплаты, но всячески избегается способ оплаты через банковские карты.

В основном в такой магазин заманивает реклама, ложные восторженные отзывы бывалых покупателей, которые размещены на сайте интернет-магазина (форум покупателей), низкая цена на товар, распространенность ссылок именно на этот сайт (при выборке адрес сайта такого интернет-магазина выпадает в первых строках результата поиска).

Перед тем как купить товар в таком магазине, вспомните, что это чревато потерей времени, сил, денег и самого товара и обретением чувства обиды, разочарования и веры в то, что «нет добросовестных продавцов в сети».

Внимание!

Чтобы не попасться на удочку мошеннического интернет-магазина, необходимо:

1. Изучить всю информацию на сайте, и прежде всего о регистрации магазина-продавца в качестве юридического лица (или индивидуально-предпринимателя без образования юридического лица), ИНН, ОГРН, адрес юридический, адрес офиса и почтовый адрес, адрес склада. Обратите внимание, какие указаны номера телефонов, наличие только мобильных номеров также подозрительно и может иметь негативные последствия, поскольку такие номера регистрируются в более простом порядке, отследите, кто является истинным обладателем указанного номера.

На сайте добросовестный продавец размещает всю информацию, с которой законодательство требует знакомить покупателя (в том числе о порядке возврата товара). Эти сведения должны быть достоверными и исключать малейшую возможность введения покупателя в заблуждение. Если информация очень скудная или ее нет вовсе – поищите нужный вам товар в другом месте.

2. Сравнить цены на аналогичный товар у других продавцов. Если разница достигает более 50%, нужно быть осторожным с этим продавцом.

3. Узнать условия оплаты. Есть несколько вариантов оплаты или вам предлагают только предоплату? Не стоит рисковать с непроверенным продавцом. Воспользуйтесь лучше системой постоплаты, то есть платежа после доставки товара.

При совершении покупки следует знать, что:

Если вы уже оформили заказ, но передумали: до доставки товара от него можно отказаться в любой момент, а после его вручения вам – в течение 7 дней.

В момент доставки товара вам должна быть в письменном виде предоставлена информация о товаре, а также о возможности возврата товара. Если такой информации не предоставили, срок для возврата увеличивается до трех месяцев с момента передачи вам товара.

При передаче товара и денег не забывайте о том, что вам должен быть выдан чек, подписан акт приема-передачи или представлена подпись в доставочном листе. Если вам отказываются выдать чек, вы имеете право отказаться принять товар. Впрочем, отсутствие чека не признается законом основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя, если он сможет доказать факт покупки, например, свидетельскими показаниями.

Требование проверки товара при курьере не только законное право, но и необходимая мера. В случае обнаружения недостатков в товаре при визуальном осмотре у вас есть шанс тут же вернуть товар.

Основное правило совершения покупок в интернет-магазине: будьте бдительны еще до оформления заказа. Обман легче предотвратить, чем потом искать правду у недобросовестного продавца.

3. СПОСОБЫ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ТОВАРА

Способ оплаты предлагается продавцом, но выбирается при оформлении заказа самим покупателем. В основном при осуществлении дистанционной торговли применяются:

- наличный расчет;
- оплата с помощью электронных платежных систем (WebMoney Transfer и Яндекс-Деньги);
- оплата посредством почтовых переводов;
- оплата при помощи пластиковой карты.

Наличный расчет

В зависимости от времени оплаты наличный расчет производится либо в виде предоплаты (в этом случае продавец ждет оплаты заказа в течение определенного времени. Если вы оформили заказ, выбрав систему предоплаты, но не оплатили, как правило, заказ аннулируется), либо в форме постоплаты (в этом случае вы оплачиваете заказ наличными курьеру при его получении. Вместе с заказом вы должны будете получить кассовый (товарный) чек и накладную).

Оплата с помощью электронных платежных систем (WebMoney Transfer и Яндекс-Деньги)

С развитием дистанционной торговли стала пользоваться популярностью и удаленная оплата, при помощи платежной системы. Что же такое электронные деньги? Электронные деньги – это виртуальные платежные средства, которые имеют хождение в электронном виде. В России электронная коммерция начала уверенно и быстро развиваться приблизительно с 2000 года. Это привело к появлению большого количества разнообразных систем платежей. Некоторые из них уже не существуют, некоторые выросли до уровня общемировых гигантов.

Все электронные платежные системы можно разделить на 2 типа по способу доступа к электронным деньгам: требующие установки специального программного обеспечения и общедоступные (системы, не требующие специального программного обеспечения). Основными преимуществами любых платежных систем являются: доступность (любому

пользователю сети Интернет), мобильность (необходим только компьютер с выходом в Интернет), относительная безопасность (активно применяются несколько систем защиты в зависимости от конкретной платежной системы: шифрование, электронная цифровая подпись, «слепая» подпись, дополнительное подтверждение совершенной операции, пароли и пр.), а также легкость (пользование платежными системами не требует навыков свыше познаний стандартного пользователя персонального компьютера). Основное же достоинство – это, конечно же, отсутствие необходимости носить с собой наличные деньги.

Возможности различных платежных систем практически одинаковы. Различия систем состоят в территории действия, наличии у той или иной системы дополнительных услуг, сервиса, скорости платежа, повышенной надежности. Каждая система при проведении платежей взимает с пользователя системой комиссию. В каждой системе она разная, каждая система в конкурентной борьбе предлагает все больше льгот, скидок и преимуществ своим клиентам.

Основные возможности платежных систем:

- удобные переводы денежных средств между пользователями системы;
- возможность проводить любые операции со своим счетом – покупать товары, оплачивать услуги, обменивать деньги на другие электронные валюты;
- оплачивать бытовые услуги (мобильный телефон, спутниковое телевидение и другие);
- осуществлять прием платежей на собственном сайте;
- возможность прямого перевода финансовых средств на кредитную карточку;
- зачастую предлагается мультивалютность счета.

Конечно, здесь перечислены не все возможности платежных систем, а только основные. Узнать подробнее обо всех возможностях той или иной платежной системы можно при непосредственном ознакомлении с системами на их официальных сайтах.

С точки зрения пользователя (продавца или покупателя), технологии платежных систем представляют собой множество «электронных кошельков», у каждого из которых имеется свой владелец. Все «кошельки» соединены с единым процессинговым центром. Здесь и происходит обработка информации, которая поступает от владельцев. Все операции со своими деньгами пользователи могут производить, не отходя от компьютера.

Как начать работать с платежной системой?

Для начала зайти на сайт платежной системы. Пройти регистрацию, заполнив предлагаемую анкету. Возможно вам потребуется скачать программу с сайта разработчика и установить инсталляционный файл. Программа устанавливается на жесткий диск вашего компьютера. Весь процесс установки подробно регламентирован инструкциями, подсказками, в связи с чем даже допущенные вами ошибки система сама потребует устранить, указав на них. После успешной установки программы, как правило, потребуется перезагрузка компьютера. Если установки программного обеспечения не требуется, данный этап пропускается.

Затем от вас потребуется определить место на винчестере вашего компьютера, где будут храниться файлы с ключом для доступа и «электронные кошельки», выбрать и ввести пароль, который будет использоваться вами для запуска программы платежной системы. Затем вы приступаете к созданию «электронного кошелька» или нескольких таких «кошельков», каждый из которых под определенный тип валюты (в некоторых системах создание «электронного кошелька» производится автоматически).

После всех этих несложных действий вы можете запустить программу платежной системы и использовать ее для проведения любых расчетов между пользователями системы, в том числе для оплаты дистанционных покупок. Естественно, предварительно пополнив свой электронный счет. Все действия по регистрации, созданию «электронных кошельков» и расчеты в платежной системе возможны только в режиме on-line, при нахождении в сети Интернет.

Как пополнить счет? Каждая система предлагает множество возможностей для пополнения электронного счета: предоплаченной картой, наличными в пунктах приема, банковским или почтовым переводом, при помощи платежных терминалов, с использованием банкоматов. Конкретные способы пополнения счета подробно регламентируются каждой платежной системой.

Как работать с «электронным кошельком» или как оплатить покупку в интернет-магазине? Откройте ваш «кошелек» и проверьте баланс счета, то есть достаточно ли денег для покупки того или иного товара. Затем заполните специальную форму на сайте продавца и нажмите кнопку «Оплатить». Проверьте данные и подтвердите платеж. Убедитесь, что в окне вашего браузера появилось сообщение об успешно проведенном платеже. При пользовании той или иной платежной системой процесс оплаты может варьироваться, но принцип работы с «кошельком» не меняется.

Оплата посредством почтовых переводов

Почтовые переводы сегодня пока еще остаются в числе лидирующих переводов денежных средств по территории РФ физическими лицами. Почта России – единственная организация, осуществляющая денежные почтовые переводы. Кроме того, Почта России предлагает и набор бесплатных дополнительных услуг, привлекающих покупателей, оплачивающих заказы, сделанные дистанционно. Например, бесплатное уведомление получателя о приходе перевода. С 2003 года Почта России предлагает клиентам электронные денежные переводы «КиберДеньги». Удобство использования почтовых переводов заключено прежде всего в том, что деньги можно перевести в любую точку России, в том числе и в самые удаленные районные и областные центры. Срок перевода обычно не превышает трех дней.

Почтовый перевод может быть совершен в виде предоплаты (почтовым переводом на счет продавца) или в виде постоплаты (наложенным платежом). Перечислив предоплату, вы уже полностью оплатили стоимость заказа, доставки, почтовых сборов. При получении посылки на почте вам необходимо будет только заполнить почтовый бланк извещения и получить заказ. Никаких иных платежей и доплат производить не надо. Отправив перевод предоплатой, вам необходимо будет подтвердить оплату продавцу. Если вы связываетесь с ним по телефону, то просто сообщаете номер заказа, сумму оплаты, дату и номер (реквизиты) платежного документа. Если вы общаетесь с продавцом посредством электронной почты – сообщаете данную информацию в письменном виде либо просто сканируете квитанцию. За перевод денежных средств почтовым переводом Почта России взимает комиссионный сбор в виде определенного процента от суммы перевода.

Продавец принимает предоплату не только в виде почтового перевода, но и банковского тоже. Процесс оплаты практически тот же. Только в данном случае вместо Почты России выступает банк. Банк за перевод денег также взимает комиссию.

Наложённый платеж – это способ оплаты, при котором почтовое отправление (бандероль) выдается получателю после оплаты. Оплата производится вами на почте наличными денежными средствами, когда посылка уже пришла вам на местное почтовое отделение. При таком виде оплаты следует учитывать и стоимость услуг почты (за доставку, хранение посылки, почтовая комиссия за перевод денежных средств). Уважающий себя продавец, дабы у покупателя не возникло потом удивления при

получении заказа, заранее помещает на своем сайте (если это интернет-магазин) калькулятор общей стоимости покупки, включая сопутствующие расходы. Или иным образом заранее предупреждает покупателя об увеличении стоимости заказа на сумму почтовых сборов, комиссий и прочих видов расходов. Учтите, что почтовые отправления хранятся в отделениях почтовой связи определенное время (сейчас – 1 месяц). Кроме того, хранение почтовых отправлений свыше установленного Почтой России срока не бесплатно, и при востребованности вами посылки после срока бесплатного хранения с вас взимается плата за каждые сутки. В случае невостребованности или отказа от оплаты заказ возвращается отправителю. Если при вскрытии почтовых отправлений обнаружена недостача, полная или частичная порча вложения, не тот товар, то почтовым работником составляется акт, который подписывается руководителем почтового отделения, почтовым работником и адресатом. Один экземпляр акта передается адресату. Почтовое отправление с одним экземпляром акта возвращается отправителю.

Пластиковая карта: виды, оформление, порядок оплаты

Каждый продавец, торгующий дистанционно, сообщает потенциальным покупателям, платежи по каким видам карт он принимает. Ведь это право продавца – внедрять у себя передовые технологии расчетов или нет, доверять каким-либо международным платежным системам (или даже банкам-эмитентам) или нет. Удобство и главное преимущество оплаты покупки с помощью пластиковой карты (особенно виртуальной) состоит, прежде всего, в том, что платеж с помощью пластиковой карты проходит в реальном времени в наикратчайшие сроки. В результате процесс дистанционной продажи максимально ускорен.

Все пластиковые карты (в том числе и кредитные) обслуживаются в международных платежных системах. Выпускают карты, конечно, не сами системы, а банки-партнеры, называемые банками-эмитентами. В случае оплаты покупки пластиковой картой принцип оплаты выглядит примерно так: пройдя по ссылкам с сайта продавца, при помощи заполнения определенной формы платежного поручения вы даете задание своему банку перечислить определенную сумму продавцу. Банк обрабатывает ваше платежное поручение, производится транзакция, банком производится платеж с вашего счета. При получении суммы продавец формирует заказ и доставляет его вам. Это, так сказать, упрощенный порядок.

Но во многих случаях покупку по карте оплачивает не банк-эмитент, а другой банк, обслуживающий магазин, где приобретается товар. Банк, обеспечивающий прием карты к оплате, называется банком-эквайром. Таким образом, в процессе покупки с помощью пластиковой карты участие принимают уже четыре участника процесса – интернет-магазин, банк-эмитент, банк-эквайр и международная платежная система. Когда покупатель расплачивается картой, информация с нее из интернет-магазина передается в банк-эквайр, а оттуда – в банк-эмитент. Там все проверяется и дается разрешение оплатить покупку. Это является гарантией, что банк-эквайр получит деньги и перечислит их на счет магазина. В обычной торговле, если клиент расплачивается картой, ответственность за вмешательство мошенников несет банк-эмитент, и, в случае хищения, он возвращает деньги. В интернет-коммерции эта ответственность ложится на банк-эквайр. Если владелец карты стал жертвой мошенников, он может оспаривать транзакцию, которой не совершал, и банк обязан будет вернуть ему деньги. Поэтому все участники процесса защищаются от несанкционированного вмешательства. В ход идут установление паролей, снабжение карт дополнительным кодом и прочие виды защиты, которые совершенствуются с каждым этапом развития банковской системы.

Пластиковые карты – это персонифицированный платежный инструмент, предоставляющий пользующемуся картой лицу возможность безналичной оплаты товаров или услуг, а также получения наличных средств в отделениях банков либо банковских автоматах (банкоматах). Принимающие карту предприятия торговли и отделения банков образуют сеть точек обслуживания карты. К международным платежным системам на основе пластиковых карт принято относить следующие системы: VISA, MasterCard/Eurocard, American Express. Именно эти платежные системы наиболее известны на российском рынке. Кроме международных платежных систем, в России хорошо известны российские платежные системы: «Золотая Корона», СТБ Кард, Юнион Кард. Существенных технологических различий между международными и российскими платежными системами нет, но масштабы деятельности международных систем значительно отличаются от российских. Практически все пластиковые карты представляют собой прямоугольник пластика с нанесенной на него идентификационной информацией (имя держателя карты, срок действия карты, номер карты). Идентификационная информация может наноситься рельефным шрифтом, в этом случае карта называется эмбоссированной. На неэмбоссированных картах идентификационная ин-

формация наносится выжигом – эти карточки предназначены только для электронного использования, примером могут послужить пластиковые карты VISA Electron. По типу носителя электронной информации пластиковые карты делятся на карты с магнитной полосой и карты с микрочипом. Различия состоят в способе и возможности хранения картой информации. Пластиковые карты имеют срок действия (обычно от года до трех лет), по окончании которого от клиента банка требуется просто сделать заявку на перевыпуск карты.

Пластиковые карты различаются как дебетовые и кредитные. С дебетовых карт получение наличных в банкоматах, оплата в магазинах производятся только при наличии денежных средств на счете, к которому данная карта привязана. Если средств для совершения покупки на счете недостаточно, платеж не может быть совершен. Система откажет в совершении операции по счету, или возникнет овердрафт (задолженность банку). Все зависит от конкретных условий ведения счета у конкретного банка. Таким образом, при оплате покупки по помощи дебетовой карты магазину необходимо убедиться в наличии необходимой суммы на счете покупателя (через банк или процессинговый центр). При совершении покупки сумма блокируется на счете клиента до прибытия в процессинговый центр слипа (товарного чека), после чего окончательно списывается со счета покупателя. С момента оплаты покупки и до окончательного списания со счета списываемая сумма держателю карты «не видна».

Отличительной особенностью продаж и выдач наличных по кредитным картам является то, что данные операции производятся магазинами и банками «в кредит». Банком открывается лимит такой кредитной карты. В пределах лимита вы можете совершить покупку. Платеж производится за счет средств банка. В зависимости от условий конкретного банка вы должны будете погасить взятый кредит через определенный срок, заплатив определенные проценты банку. Стоит отметить, что многие банки предлагают и «льготный период» кредитования, согласно которому, если вы вносите взятую у банка «взаймы» сумму в определенный срок, проценты за пользование денежными средствами банка не начисляются.

Оплата товара в торговых организациях происходит таким образом, что товары предоставляются пользователям карты сразу, а денежные средства в их возмещение поступают на счета обслуживающих предприятий спустя определенное время, как правило, не позднее нескольких дней. Гарантом выполнения финансовых операций, возникающих в процессе использования банковских пластиковых карт, является выпустивший их банк-эмитент. Процесс утверждения продажи или выдачи наличных де-

нег по карте называется авторизацией. Для ее проведения точка обслуживания делает запрос к платежной системе о подтверждении полномочий предъявителя карточки и его финансовых возможностей. Технология авторизации карт зависит от технической оснащенности точки обслуживания, схемы платежной системы и типа карточки.

Как кредитные, так и дебетовые карты могут быть индивидуальными (держатель – физическое лицо), корпоративными (корпоративная карта привязана к счету организации и может быть оформлена только на сотрудника компании), семейными (к одному счету выпускаются несколько дополнительных карт), существуют также и внутрибанковские карты (только для предоставления клиентам банка дополнительных специальных услуг).

Современные банковские технологии все активнее используют сеть Интернет для расчетов и продаж. Но в связи с небезопасностью виртуального способа оплаты большая часть покупателей, приобретающих товар дистанционным способом, предпочитают все же старый проверенный способ – наличный расчет. А ведь намного удобнее и быстрее воспользоваться безналичной формой платежа. Активное продвижение безналичных форм платежей в Интернет тормозит популярное в настоящее время он-лайн мошенничество с картами. Суть в том, что «засветив» однажды реквизиты своего счета пластиковой карты, владелец может пострадать от рук хакеров. Насколько велика опасность стать их жертвой, как банки защищаются от несанкционированного доступа к счетам их клиентов, как интернет-магазины выстраивают защиту против мошенников – отдельная тема. В нашу задачу сейчас не входит детальное рассмотрение видов виртуального мошенничества с пластиковыми картами, счетами и пр. Мошенничество – очень частый вид преступлений, и чем выше технологии, тем изощреннее методы совершения мошенничества. Однако крадут как виртуальные деньги, так и наличные. Поэтому единственное, что можно посоветовать в данной ситуации, – быть информированным, аккуратным и осторожным, как, впрочем, при любом обращении с деньгами.

Держателю банковской карты

Банковская карта – это вид платежной карты, которую производит банк. Она предназначена для совершения операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, находящихся на банковском счете клиента и (или) кредита, предоставленного банком клиенту в пределах установленного договором лимита.

По виду проводимых расчетов банковские карты можно разделить на следующие основные типы:

1. Расчетная (дебетовая) карта предназначена для совершения операций ее держателем в пределах установленной кредитной организацией – эмитентом суммы денежных средств (расходного лимита), расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете, или кредита, предоставляемого кредитной организацией – эмитентом клиенту в соответствии с договором банковского счета при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт).

2. Кредитная карта предназначена для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией – эмитентом клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

Кредитная карта представляет собой такое средство расчетов, при котором банк берет на себя обязанность перечисления средств клиента на другие счета и немедленной оплаты товаров, работ и услуг. Таким образом, кредитная карта позволяет ее владельцу при совершении любой покупки отсрочить ее оплату путем получения у банка кредита. Лимит кредитования определяется банком каждому владельцу карты на его счете. Следует заметить, что, клиент обязан вернуть банковский кредит в конкретные сроки. В случае задержки возврата банк вправе взимать заранее оговоренные с клиентом проценты за каждый день просрочки.

Многими банками допускается овердрафт – когда на расчетном счете клиента образуется отрицательный баланс – сумма, которая предоставляется банком под проценты. Если в процессе эксплуатации возникают сомнения в правильности использования карты, следует позвонить в банк, выпустивший карту, и проконсультироваться.

Для того чтобы стать владельцем карты, нужно открыть в банке банковский счет для расчетов по операциям с использованием карт, заключив при этом соответствующий договор банковского счета, предусматривающий осуществление операций банковскими картами. При выдаче карты, осуществляется ее персонализация, т.е. нанесение на нее данных, позволяющих идентифицировать ее держателя (тиснение, нанесение графической информации, кодирование магнитной полосы или электронной схемы). Кроме того, каждой карте присваивается ПИН-код – персональный идентификационный номер, который предоставляет держателю карты возможность ее использования в банкоматах и терминалах.

Имейте в виду, что существует целый ряд платежных систем, в т.ч. международных. Банк может являться участником различных платежных систем, эмитируя банковские карты. При открытии банковской карты вы заключаете договор с банком-эмитентом. Таким образом, банк берет на себя обязанность обслуживать вашу банковскую карту через определенную платежную систему.

Банки, предоставляющие банковские карты, оказывают неодинаковые услуги в области их использования. Помимо выдачи карты и ее годового обслуживания, кредитные организации оказывают услуги по SMS-информированию, дистанционному управлению банковскими счетами, в том числе через Интернет. Будьте внимательны: за оказываемые услуги кредитные организации могут взимать соответствующее комиссионное вознаграждение, а для обеспечения платежеспособности карты устанавливать размеры минимальных средств на карточном счете, минимального первоначального взноса, проценты на остаток на карточном счете и др.

При выборе карты следует учесть расчетную сеть банка, число его банкоматов в регионе предполагаемого использования, число торговых и сервисных точек, принимающих к оплате платежные карты. Помните, что если торговая или сервисная точка принимает к оплате платежную карту конкретной платежной системы, то она должна принимать ее независимо от банка-эмитента.

Следует учесть, что за обналичивание средств в банкомате банк также может снять комиссионные с вашего счета, что указано в тарифах банка. Обычно комиссионные удерживаются за снятие денег в банкоматах других банков либо в банкоматах этого же банка, расположенного в других регионах.

Будьте бдительны при использовании банковской карты. При выдаче карты клиенту банк, как правило, вместе с договором выдает правила пользования картой. Обращаем внимание всех держателей карт на необходимость тщательного изучения договора и правил пользования картой.

Внимание!

1. Не давать согласия банку на получение карты по почте и на ее активацию по телефону, что необходимо зафиксировать в заполняемой анкете (договоре). Это обезопасит вас от ущерба, т.к. при неличной передаче карты она может попасть в руки третьих лиц.
2. Подписать карту на обратной стороне, обращая внимание на соответствие подписи той, что зафиксирована в паспорте.
3. Хранить номер карты и ПИН-код в тайне от других. Рекомендуется

запомнить ПИН-код и не хранить его вместе с картой. Помните, ни одно лицо (включая работников банка, выдавшего карту) и ни при каких обстоятельствах не вправе запрашивать по мобильным и стационарным телефонам реквизиты карты (номера на лицевой и оборотной стороне карты) и ее ПИН-код.

4. Оформить услугу SMS-оповещения о проведенных операциях по карте. При подключении услуги «SMS-информирования» об операциях на мобильный телефон, совершаемых с картой, следует неоднократно проверить достоверность своего номера, указанного в заявлении.

5. Постоянно контролировать состояние своего счета и осуществлять операции в пределах счета, не допуская проведение операций при нулевом остатке средств.

6. Услугу по предоставлению овердрафта заключать отдельным договором с банком.

7. Уничтожать копии чеков, билетов и других документов, где указан номер вашей карты.

8. Ни при каких случаях никому (даже представителю банка) не давать пароль доступа к своему счету через Интернет.

9. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавать банковскую карту для использования третьим лицам. Иначе все риски, связанные использованием карты посторонними лицами (в том числе родственниками) возлагаются на владельца карты.

10. Не использовать ПИН-код при заказе товаров либо услуг по телефону/факсу или через Интернет.

11. При утере/хищении карты немедленно заблокировать ее, используя кодовое слово, по телефону, указанному в договоре, правилах пользования картами, памятке клиента и др. При утере карты для получения наличных денежных средств обратиться с паспортом в банк, выдавший карту.

12. При совершении операций с картой без использования банкоматов не выпускать ее из поля зрения.

13. Осматривать банкомат перед его использованием на предмет обнаружения устройств, которые ранее вами не наблюдались.

14. Не прилагать чрезмерных усилий при установке карты в картридер банкомата и не допускать задержек при изъятии денег и карты из банкомата (через 30 секунд деньги и карта будут задержаны банкоматом).

15. Осуществлять операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (в госучреждениях, в подразделениях банков, гостиницах, крупных торговых комплексах и т.д.).

16. Не пользоваться устройствами, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат.

17. При аресте (задержке) карты банкоматом или невыдаче денег, либо несоответствии выданной и запрошенной суммы, сообщить в информационно-справочную службу, указанную на банкомате, и обратиться с письменным заявлением в банк.

18. При погашении кредитов банковской картой через банкомат желательно осуществлять это заблаговременно (за 1–2 дня до наступления срока погашения кредита).

19. При погашении кредитов банковской картой через пункты приема и выдачи денежных средств иметь при себе паспорт.

20. Отдавать предпочтение использованию карты в качестве расчетного инструмента (оплата товаров и услуг в организациях торговли и сервиса). Рассчитываясь картой за товары или услуги через терминал, следует убедиться, что сумма, отображаемая на дисплее терминала, соответствует указанной на ценнике. И в случае обнаружения ошибки следует немедленно пригласить администратора торгового зала и позвонить в банк, где вас проконсультируют о дальнейших действиях.

21. При оплате товаров и услуг в торгово-сервисных предприятиях иметь при себе удостоверение личности, соблюдать идентичность собственноручной подписи на чеке с образцом подписи на обратной стороне карты и сверять идентичность сумм на 2-х видах чеков, выдаваемых кассовым аппаратом и POS-терминалом.

22. Не допускать стирания защитного слоя на оборотной стороне карты, иначе карту не примут к оплате.

23. При решении всех возникающих нештатных ситуаций и вопросов обращаться только по номерам телефонов, указанных на оборотной стороне карты и в договоре, заключенном с банком, либо путем непосредственного обращения в офис банка, выдавшего карту. Указанные номера телефонов банка необходимо сохранить в памяти мобильного телефона и записной книжке (на случай утери карты или ее задержки в банкомате).

24. При осуществлении покупок в интернет-магазинах рекомендуется не использовать банковскую карту. Для этих целей по заявлению банк может открыть «виртуальную карту».

Обращаем ваше внимание к подключению услуги «Мобильный банк»: данная услуга является комплексной, включающей помимо услуги SMS-информирования также и ряд других (перевод средств с карты на другую карту, пополнение счета мобильного телефона с картсчета, осуществление платежей в пользу организаций и др). Достоверность номера своего мобильного телефона, указанного вами в заявлении на подключение услуги «Мобильный банк», играет исключительно важную роль, так как любая ошибка

в номере открывает доступ третьим лицам к вашему картсчету. Если вам достаточно только SMS-информирования об операциях, совершаемых картой, следует указать в заявлении и сообщить работнику банка о ненужности подключения других (дополнительных) услуг «Мобильного банка».

SMS-уведомления об операциях по карте

В соответствии с ч. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон № 161-ФЗ) оператор по переводу денежных средств обязан информировать клиента о совершении каждой операции с использованием электронного средства платежа путем направления клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном договором с клиентом.

Следовательно, банк обязан информировать клиентов о совершении каждой операции с использованием электронных средств платежа и с этой целью согласовать с клиентом в договоре порядок соответствующего уведомления.

В то же время закон не обязывает банки уведомлять клиентов каким-то одним конкретным способом, не ограничивает количество уведомлений, не регулирует платность или бесплатность такого уведомления, не устанавливает сроки, когда клиент должен быть проинформирован после совершения конкретной операции с использованием электронного средства платежа.

Существует следующий перечень способов уведомления клиента, применяемых ими на практике:

- SMS-сообщение;
- сообщение по электронной почте;
- уведомление на экране терминала оплаты или компьютера;
- бумажное сообщение, направленное по обычной почте;
- сочетание нескольких способов уведомления.

Интересным для применения в Российской Федерации является также способ уведомления клиента о совершенных операциях, который выработали швейцарские банки. Он называется «Банк до востребования» (*la banque restante*) и предполагает, что все уведомления клиента могут помещаться банком в досье клиента, о которых клиент уведомляется при посещении банка.

Поскольку закон не обязывает банки немедленно уведомлять своих клиентов о совершенных операциях, все указанные способы одинаково

применимы и законны. Однако оперативность и затратность этих способов являются различными. Поэтому российские банки, как правило, согласовывают с клиентом один или несколько бесплатных способов уведомления, предоставляя ему возможность выбрать любой другой более оперативный и удобный способ уведомления за соответствующую плату. Эта плата и включает, в основном, издержки банка.

Таким образом, банк вправе взимать с клиента плату, которая включает в себя издержки банка на SMS-уведомление клиента о совершенных операциях по его пластиковой карте, если это предусмотрено договором.

4. ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

Часто, приобретая сотовый телефон и другую бытовую технику, потребители выбирают более дорогую модель, чем могут себе позволить. И тогда на помощь приходит кредит.

Банковский кредит – это денежные средства, предоставляемые банком займы на приобретение имущества, товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных нужд. Получение кредита предполагает обязанность вернуть в установленные кредитным договором сроки основную сумму долга (сумму, которая была получена от банка), а также уплатить проценты за пользование кредитом.

Внимание!

Перед принятием решения о получении банковского кредита оцените свои потребности в его получении, а также возможности по его своевременному обслуживанию (погашению), то есть какую сумму денежных средств, исходя из вашего личного (семейного) дохода, вы реально можете периодически направлять на уплату всех причитающихся платежей по кредиту с учетом всех текущих и предполагаемых расходов в период использования кредита. Только рациональный, взвешенный подход к оценке своих возможностей позволит вам использовать банковский кредит без ущерба для качества своей жизни. Есть неплохой метод расчета собственной платежеспособности: общая доля всех платежей по погашению и обслуживанию кредита(ов) не должна превышать 1/3 совокупного семейного дохода. Имейте в виду: оставшихся денег должно хватать на удовлетворение ваших ежедневных потребностей (питание, проезд, оплата коммунальных услуг, оплата аренды и т.п.). Это не универсальный расчет, но он может быть применен для людей и семей со средним уровнем дохода.

Внимательно изучите всю информацию о кредите и условиях его погашения. Для принятия решения о получении банковского кредита следует получить от сотрудников банка исчерпывающую информацию об условиях, на которых осуществляется кредитование, в том числе обо всех без исключения платежах, связанных с получением и погашением кредита. ваше право на получение своевременной (до заключения кредитного договора), необходимой и достоверной информации закреплено федеральным законодательством (статья 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статья 30 Федерального закона «О банках и банковской

деятельности»). В соответствии с указанием Банка России от 13.05.2008 № 2008-У «О порядке расчета и доведения до заемщика – физического лица полной стоимости кредита» кредитная организация обязана доводить до заемщика информацию о полной стоимости кредита (ее еще именуют эффективной процентной ставкой). К такой информации, в том числе, относятся: размер кредита, график его погашения, полная стоимость кредита в процентах годовых (в расчет полной стоимости кредита включаются ваши платежи по кредиту, связанные с заключением и исполнением кредитного договора, в том числе платежи в пользу третьих лиц, определенных в кредитном договоре).

Также принятию наилучшего решения может способствовать изучение предложений нескольких банков, выдающих банковские кредиты. Полученная информация позволит сравнить предложения по банковским кредитам разных банков.

Обязательно уточняйте информацию о возможных штрафах и пенях, т.к. даже за один день просрочки в погашении очередного платежа некоторые банки вводят существенные штрафы, сопоставимые с размером ежемесячного платежа.

Погашение кредита и уплата процентов по нему должны осуществляться согласно графику платежей (как правило, ежемесячно), который прилагается к кредитному договору. В случае, если вы погашаете кредит с опережением установленных сроков (т.е. большими суммами, чем указано в графике), уплату процентов по кредиту необходимо производить ежемесячно, так как зачастую уплата процентов авансом не допускается. Вместе с тем частичное досрочное погашение возможно, но это надо производить с учетом условий договоров и непосредственным обращением лично в банк для формирования нового графика погашения.

Платежи по кредиту могут осуществляться с использованием банковской карты в банкомате или информационном киоске банка либо путем внесения наличных денег в кассу банка или его филиала и через банкоматы, принимающие наличные, банковским или почтовым переводом.

Обратите внимание также на сроки и способы погашения кредита:

- при перечислении денег в погашение кредита может быть взята комиссия за платеж, и банку поступит меньшая сумма, чем положена по графику. Поэтому нужно уточнять размер комиссии за перевод;

- в момент внесения денег в кассу банка они сразу же зачисляются в счет погашения кредита. Но если вы платите через другие банки, почтовые отделения или переводите деньги безналичным путем, возможны задерж-

ки оплаты «в пути», то есть от момента внесения вами денежных средств до их поступления на текущий счет может пройти какое-то время (в случае оплаты через отделения связи срок может составлять до 14 дней). А датой погашения кредита считается дата зачисления денежных средств на ваш текущий счет;

– после осуществления последнего платежа по графику погашения кредита желательно убедиться в полном погашении задолженности перед банком (для этого можно обратиться в банк или посмотреть информацию о состоянии задолженности через интернет-банк).

Перед подписанием кредитного договора тщательно изучите его. По возможности возьмите кредитный договор домой, более внимательно изучите его условия, устанавливающие ваши обязанности, убедитесь, что кредитный договор не содержит условий, о которых неизвестно или смысл которых не ясен. Если какие-либо условия кредитования вам не понятны, просите разъяснения и соответствующие документы у сотрудников банка, уточняйте интересующие вас вопросы. Если вы не получили необходимого разъяснения, лучше отложить принятие решения о получении кредита.

Обратите внимание, что договор не должен содержать:

– условие об оплате комиссии за открытие и ведение ссудного счета (а также им подобных по экономической сути);

– условие о рассмотрении споров в суде по месту нахождения банка, а не заемщика;

– возможность банком пересматривать процентную ставку по кредиту в одностороннем порядке;

– прямо или косвенно устанавливать сложные проценты (проценты на проценты);

– запрет досрочного возврата кредита в течение определенного времени, а также о взимании банком комиссии за досрочный возврат кредита;

– условие о том, что услуги банка оплачиваются заемщиком в соответствии с утверждаемыми банком тарифами, которые он вправе изменять в одностороннем порядке в течение срока действия договора;

– условие о взимании банком платы за выдачу справок о состоянии задолженности заемщика-гражданина по кредиту;

– условие о том, что все издержки по погашению записи о законной ипотеке, обременяющей приобретаемую заемщиком квартиру, несет заемщик;

– право банка предъявить требование о досрочном исполнении обязательства по возврату кредита в случае ухудшения финансового положения заемщика.

Помните!

– условие о страховании жизни и здоровья не нарушает ваши права, если сохраняется возможность заключить с банком кредитный договор и без названного условия;

– банк не имеет права взимать штраф за то, что вы отказались от получения кредита, в течение короткого срока после заключения договора заемщику дано безусловное право досрочно погашать без согласия банка кредиты, полученные в личных целях, с уведомлением банка за 30 дней.

Внимание!

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

То, как вы исполняете свои обязательства перед банком по договору, фиксируется в бюро кредитных историй. Эти сведения серьезно влияют на последующие решения банков о выдаче нового кредита. По закону кредитные организации обязаны представлять информацию о заемщиках в бюро кредитных историй. Кредитная история хранится в бюро в течение 15 лет со дня последнего изменения информации.

Действия заемщика, испытывающего финансовые трудности

Если возникли временные финансовые затруднения и по каким-либо причинам невозможно вовремя внести ежемесячный платеж за кредит, не следует ждать, когда банк сам предъявит свои требования, так как, пропустив без предупреждения очередную платеж, вы, скорее всего, потеряете доверие со стороны банка.

Не следует забывать о существовании бюро кредитных историй, в которые теперь сообщается о любых задержках и проблемах с платежами со стороны заемщика. Нерадивый плательщик может попасть в «черные списки» и потом вообще нигде и никогда не получить кредит.

В данном случае вам необходимо:

– внимательно перечитать кредитный договор в части прав и обязанностей сторон, ответственности заемщика за нарушение срока возврата кредита;

– обратиться в банк с заявлением о невозможности полного выполнения обязательств по кредитному договору с подробным объяснением причин этих затруднений и предполагаемого срока их разрешения, а также существующих возможностей по частичному погашению кредита;

– не обострять ситуацию с банком, продолжать делать выплаты в максимальном размере, в котором можно себе позволить. Исполнение своих обязательств по кредиту перед банком является очень важным моментом, тем более в условиях финансовой нестабильности;

– ни в коем случае не рекомендуется «прятаться» от банка – игнорировать напоминания о просрочке платежа.

Ряд банков предлагают кредиты на погашение кредитов в других банках. Причем новые кредиты могут быть получены на более благоприятных для заемщика условиях.

Часто условиями кредитного договора также предусматривается необходимость осуществления иных платежей, связанных с получением и погашением кредита, в пользу банка (комиссии за рассмотрение документов на получение кредита, открытие банковского счета, осуществление переводов денежных средств и т.п.), а также в пользу третьих лиц (платежи, связанные с договорами страхования, залога, перевода средств через отделения связи или иные банки и т.п.). Если какие-либо предусмотренные кредитным договором платежи не осуществляются или осуществляются несвоевременно и/или не в полном объеме, банком может быть предъявлено требование об уплате неустойки (штрафа, пени). О праве банка предъявлять такое требование, должно быть указано в кредитном договоре.

Внимание!

В случае оформления кредитной карты обязательно уточните размер комиссий при ее использовании:

- за снятие наличных в банкоматах и кассах банка, предоставившего вам эту карту, и других банков;
- за снятие в банкоматах и кассах других банков;
- при расчетах безналичным путем в торговых сетях;
- при погашении задолженности (наличными в кассу, банкомат или перечислением).

Договор потребительского кредитования

С 1 июля 2014 г. вступил в силу Закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон № 353), который призван

регулировать отношения, возникающие в связи с предоставлением кредитов (займов) на цели, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии со ст. 5 Закона № 353 отношения между кредитором и заемщиком регулируются договором потребительского кредита. Такой договор включает помимо сведений о кредиторе (банк, микрофинансовая организация, кредитный потребительский кооператив) и заемщике, общие и индивидуальные условия. Очевидно, что без достижения между кредитором и заемщиком предварительного согласия об условиях договора заключение последнего невозможно. А первым шагом на пути к согласованию позиций сторон, несомненно, является предоставление кредитором информации об условиях такого договора заемщику.

Внимание!

Информация об общих условия договора потребительского кредита, устанавливаемые банком в одностороннем порядке, доводятся банком до сведения потенциальных заемщиков заблаговременно (в сети Интернет на официальном сайте банка и иными подобными способами) и включают следующую информацию:

1) наименование кредитора, контактный телефон, официальный сайт в сети Интернет, номер лицензии на осуществление банковских операций (для кредитных организаций), информация о внесении сведений о кредиторе в соответствующий государственный реестр (для микрофинансовых организаций, ломбардов), о членстве в саморегулируемой организации (для кредитных потребительских кооперативов);

2) требования к заемщику, которые установлены кредитором и выполнение которых является обязательным для предоставления кредита;

3) сроки рассмотрения оформленного заемщиком заявления о предоставлении кредита и принятия кредитором решения относительно этого заявления, а также перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления, в т.ч. для оценки кредитоспособности заемщика;

4) виды потребительского кредита;

5) суммы потребительского кредита и сроки его возврата;

6) валюты, в которых предоставляется потребительский кредит;

7) способы предоставления потребительского кредита;

8) процентные ставки в процентах годовых, а при применении переменных процентных ставок – порядок их определения;

9) виды и суммы иных платежей заемщика по договору потребительского кредита. При этом Общие условия договора потребительского кре-

дита не могут предусматривать обязанность заемщика по уплате платежей, не указанных в индивидуальных условиях такого договора;

10) диапазоны значений полной стоимости потребительского кредита;

11) периодичность платежей заемщика при возврате кредита, уплате процентов и иных платежей;

12) способы возврата заемщиком потребительского кредита, уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору;

13) сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения кредита;

14) способы обеспечения исполнения обязательств по договору;

15) ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора, размеры неустойки, порядок ее расчета, а также информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены;

16) информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, или иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского кредита, а также информация о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них. Однако Общие условия договора не должны предусматривать обязанность заемщика по заключению других договоров либо по пользованию услугами кредитора за плату. В то же время указанная обязанность может содержаться в Индивидуальных условиях;

17) информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях;

18) информация об определении курса иностранной валюты;

19) информация о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита;

20) порядок предоставления заемщиком информации об использовании кредита (при кредите на определенные цели);

21) подсудность споров по искам кредитора к заемщику;

22) формуляры (иные стандартные формы), в которых определены общие условия договора кредита.

Индивидуальные условия договора потребительского кредита согласовываются кредитором и заемщиком обычно в процессе ознакомления заемщика с проектом договора. Эти условия можно разделить на обязательные (т.е. безусловно подлежащие включению в договор) и условно-обязательные.

Обязательные индивидуальные условия предоставления, использования и возврата потребительского кредита включают информацию о:

- 1) сумме кредита или лимите кредитования, порядке его изменения;
- 2) сроке действия договора;
- 3) сроке возврата кредита;
- 4) валюте, в которой предоставляется потребительский кредит;
- 5) процентной ставке в процентах годовых;
- 6) количестве, размере и периодичности платежей заемщика по договору или порядке определения этих платежей;
- 7) порядке изменения количества, размера и периодичности платежей заемщика при частичном досрочном возврате кредита;
- 8) способах исполнения денежных обязательств по договору, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по такому договору;
- 9) ответственности заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размере неустойки;
- 10) возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований);
- 11) согласии заемщика с общими условиями договора;
- 12) о способах обмена информацией между кредитором и заемщиком.

К числу **условно-обязательных**, в частности, относятся условия:

- об определении курса иностранной валюты;
- о предоставлении обеспечения исполнения обязательств по договору, а также о требованиях к такому обеспечению;
- о целях использования заемщиком кредита;
- об услугах, оказываемых кредитором заемщику за отдельную плату и необходимых для заключения договора;
- о необходимости заключения заемщиком иных договоров, требуемых для заключения (исполнения) договора потребительского кредита – например, договора страхования и др. Отметим, что в договоре, предусматривающем обязательное заключение заемщиком договора страхования, может быть, кроме того, предусмотрено условие о том, что в случае невыполнения заемщиком обязанности по страхованию свыше 30 календарных дней кредитор вправе принять решение об увеличении размера процентной ставки по выданному потребительскому кредиту.

Последние два условия включаются в договор потребительского кредита только **при наличии письменного согласия** заемщика.

В договор могут быть включены и иные индивидуальные условия, вытекающие из особенностей его заключения. В то же время не могут включаться следующие условия:

- о передаче кредитору в качестве обеспечения исполнения обязательств по договору всей суммы потребительского кредита или ее части;

– о выдаче кредитором заемщику нового потребительского кредита в целях погашения имеющейся задолженности перед кредитором без заключения (после даты возникновения такой задолженности) нового договора;

– устанавливающие обязанность заемщика пользоваться услугами третьих лиц в связи с исполнением денежных обязательств заемщика по договору за отдельную плату.

Обратите внимание! Законом № 353 установлены специальные требования к оформлению индивидуальных условий договора и сведений о полной стоимости потребительского кредита. Так, индивидуальные условия договора должны отображаться в виде таблицы установленной формы с четким, хорошо читаемым шрифтом.

Полная стоимость потребительского кредита отображается в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора, четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера (из используемых на этой странице размеров шрифта). Площадь квадратной рамки должна составлять не менее пяти процентов площади первой страницы договора потребительского кредита.

До заключения договора потребительского кредита кредитором и заемщиком, помимо действий, направленных на согласование своих позиций относительно условий договора, выполняются также некоторые иные действия. В частности, кредитор:

1) рассматривает документы заемщика в целях определения его кредитоспособности;

2) предлагает заемщику дополнительные платные услуги (в т.ч. связанные с обеспечением страхового интереса заемщика) – с получением от заемщика письменного согласия на оказание ему соответствующих услуг, одновременно обеспечив заемщику возможность согласиться или отказаться от оказания ему за плату таких дополнительных услуг, в т.ч. посредством заключения иных договоров, которые заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита;

3) при обращении заемщика о предоставлении потребительского кредита в сумме 100 тыс. руб. и более – обязан сообщить заемщику, что если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к кредитору о предоставлении потребительского кредита (займа) обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребительскому кредиту, будет превышать 50 процентов годового дохода заемщика, то для заемщика существует риск неисполнения им обязательств по договору и применения к нему штрафных санкций.

Со своей стороны, заемщик:

- 1) предоставляет в распоряжение кредитора необходимые документы;
- 2) выражает письменное согласие или несогласие с оказанием дополнительных платных услуг;
- 3) в установленный Законом № 353 срок сообщает кредитору о согласии на получение потребительского кредита на объявленных ему условиях.

При заключении договора потребительского кредита кредитор (банк):

- 1) обязан предоставить заемщику график платежей;
- 2) вправе потребовать от заемщика застраховать за свой счет соответствующий страховой интерес заемщика (кредитор обязан предоставить заемщику потребительский кредит на тех же (сумма, срок возврата потребительского кредита и процентная ставка) условиях, если заемщик самостоятельно застраховал соответствующий страховой интерес в пользу кредитора у страховщика, соответствующего критериям, установленным кредитором.

После заключения договора кредитор обязан направлять заемщику следующие сведения (обеспечить заемщику доступ к ним):

- 1) размер текущей задолженности заемщика перед кредитором по договору потребительского кредита;
- 2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору потребительского кредита;
- 3) иные сведения, указанные в договоре потребительского кредита (к примеру, сведения о доступной сумме потребительского кредита с лимитом кредитования).

Заемщик после предоставления потребительского кредита вправе получать вышеуказанную информацию по запросу ежемесячно: один раз в месяц – бесплатно, любое количество раз в месяц – за плату. Информация о наличии просроченной задолженности по договору потребительского кредита направляется заемщику бесплатно в порядке, предусмотренном договором. Отметим, что срок направления такой информации не может превышать 7 календарных дней с даты возникновения у заемщика просроченной задолженности, в т.ч. вследствие недостаточности суммы произведенного заемщиком платежа для надлежащего исполнения обязательств по договору. Погашение просроченной задолженности в подобных случаях производится в следующей очередности:

- 1) задолженность по процентам;
- 2) задолженность по основному долгу;

3) неустойка.

При этом их размер не может превышать:

1) 20% годовых, если по условиям договора проценты на сумму потребительского кредита за соответствующий период нарушения обязательств начисляются;

2) 0,1% от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств, если по условиям договора проценты на сумму потребительского кредита (займа) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются;

3) проценты, начисленные за текущий период платежей;

4) сумма основного долга за текущий период платежей;

5) иные платежи, предусмотренные законами либо договором.

Изменение и расторжение договора потребительского кредита

Закон № 353 допускает расторжение договора потребительского кредита как по инициативе кредитора, так и по инициативе заемщика. Так, в случае неисполнения заемщиком свыше 30 календарных дней обязанности по страхованию, предусмотренной условиями договора потребительского кредита, кредитор вправе потребовать досрочного расторжения договора и возврата всей оставшейся суммы потребительского кредита вместе с причитающимися процентами за фактический срок пользования кредитными средствами, письменно уведомив об этом заемщика. В уведомлении указывается разумный срок возврата потребительского кредита, который в общем случае не может составлять менее 30 календарных дней с момента направления уведомления.

В случае нарушения заемщиком предусмотренной договором потребительского кредита обязанности целевого использования кредитных средств, предоставленных с условием использования на определенные цели, кредитор также вправе отказаться от дальнейшего кредитования по договору и потребовать от заемщика полного досрочного возврата суммы кредита.

Договор кредита может быть расторгнут по инициативе заемщика в течение 14 календарных дней с даты получения им кредитных средств с уплатой процентов за фактический срок кредитования. При этом не требуется предварительное уведомление кредитора заемщиком, а факт возврата кредитных средств и процентов за фактический срок кредитования в этом случае устанавливается на основании надлежащим образом оформленных документов.

Расторжение договора потребительского кредита, предоставленного с условием использования заемщиком кредитных средств на определенные

цели, допускается на вышеуказанных условиях, но не позднее 30 календарных дней с даты получения их заемщиком.

Досрочное возвращение кредитору кредитных средств по истечении 14 или 30 календарных дней с даты получения заемщиком кредитных средств, но не менее чем за 30 календарных дней до установленной договором даты возврата потребительского кредита, допускается с обязательным уведомлением об этом кредитора. Способ такого уведомления также устанавливается договором. Кредитор в течение 5 календарных дней со дня получения уведомления обязан произвести расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования кредитом, подлежащих уплате, и предоставить указанную информацию заемщику.

Обратите внимание! Датой расторжения договора в подобных случаях по общему правилу считается день, следующий за днем полного возврата заемщиком кредитных средств и процентов за фактический срок кредитования, при этом договором может быть установлена иная дата расторжения договора потребительского кредита – в частности, договором может быть предусмотрено условие о досрочном возврате потребительского кредита только в день совершения очередного платежа по договору.

Последствия нарушения заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов

Обратите внимание! В случае нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита в отношении сроков возврата сумм основного долга и уплаты процентов продолжительностью более чем 60 календарных дней в течение последних 180 календарных дней кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского кредита.

В случае нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита, заключенного на срок менее чем 60 календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и уплаты процентов продолжительностью более чем 10 календарных дней кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского кредита и расторжения договора, уведомив об этом заемщика, и определив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского кредита, который не может быть менее 10 календарных дней.

При совершении действий, направленных на возврат во внесудебном порядке задолженности, возникшей по договору потребительского кредита, кредитор или юридическое лицо, с которым кредитор заключил агентский договор (коллектор), вправе взаимодействовать с заемщиком

и лицами, предоставившими обеспечение по договору потребительского кредита, используя для этой цели:

- личные встречи;
- телефонные переговоры;
- почтовые отправления;
- телеграфные сообщения;
- текстовые, голосовые и иные сообщения.

Иные способы взаимодействия с заемщиком могут использоваться только при наличии в письменной форме согласия заемщика. Кроме того, не допускаются следующие действия:

- личные встречи, телефонные переговоры с заемщиком, направленные на исполнение заемщиком обязательства по договору, срок исполнения которого не наступил, за исключением случая, когда право потребовать досрочного исполнения обязательства по договору предусмотрено Законом № 353 или иным федеральным законом;

- личные встречи, телефонные переговоры или взаимодействие с заемщиком посредством SMS в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные дни с 20 до 9 часов по месту жительства заемщика, которое указано при заключении договора.

Коллектор не вправе совершать действия, направленные на возврат задолженности, возникшей по договору, с намерением причинить вред заемщику, а также злоупотреблять правом в иных формах. При личных встречах и телефонных переговорах – коллектор обязан сообщать:

- наименование коллекторского агентства;
- место нахождения, фамилию, имя, отчество и должность работника коллекторского агентства, который осуществляет взаимодействие с заемщиком;
- адрес места нахождения для направления корреспонденции коллектору.

Отметим в заключение, что Закон № 353 применяется к договорам потребительского кредита (займа), заключенным после дня вступления его в силу, т.е. начиная со 2 июля 2014 года. В целях предупреждения нарушений Закона № 353 надзор за его соблюдением осуществляется Банком России.

5. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Мы все знаем, что любой правовой конфликт может быть разрешен судом. Что же должен знать потребитель, который намерен защитить свои права в суде. В законе РФ «О защите прав потребителей» содержатся нормы, которые придают потребителю особый статус в ходе судебного разбирательства.

Потребитель имеет право подать исковое заявление по месту нахождения ответчика, жительства истца или заключения договора.

При цене иска, не превышающей 50 000 рублей, потребителю необходимо обращаться к мировому судье. Если сумма иска превышает 50 000 рублей, исковое заявление нужно подавать в районный суд.

Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае если цена иска превышает эту сумму, потребитель уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с подпунктом 1 п. 1 ст. 333.19 Налогового кодекса РФ.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

При обращении в суд потребитель вправе потребовать не только возмещения причиненного ему нарушителем имущественного вреда и понесенных убытков, но и компенсации морального вреда.

Судебная практика определяет моральный вред как физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, личную неприкосновенность, честь и доброе имя).

Размер морального вреда требует доказательств. Потребитель сам определяет сумму компенсации за причиненный моральный вред, при этом предпочтительнее использовать понятие соразмерности. Поэтому не следует указывать в исковом заявлении сумму морального вреда, руководствуясь правилом: чем больше укажу, тем реальнее шансы получить больше денег. Суд оценивает доводы потребителя и определяет размер морального вреда.

Какие документы необходимы для подачи иска в суд

1. Исковое заявление.
2. Документы, подтверждающие факт заключения договора с ответчиком (кассовый или товарный чек, гарантийный талон, бланк, квитанция и т.д.).
3. Документы об урегулировании спора в досудебном порядке (заявления, претензии).
4. Акты, ответы на обращения, на которые имеется ссылка в исковом заявлении.
5. Расчет денежной суммы, взыскиваемой с ответчика.

Все перечисленные документы предъявляются в суд в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

В ходе судебного разбирательства желательно фиксировать основные моменты заседания. Потребитель имеет право ознакомиться с протоколом судебного заседания и при необходимости подать замечания на протокол с указанием на неточности или его неполноту.

В случае несогласия с вынесенным решением потребитель в течение 10 дней вправе подать апелляционную или кассационную жалобу.

После вступления решения суда в законную силу потребитель должен забрать исполнительный лист и предъявить его в службу судебных приставов по месту нахождения ответчика для исполнения.

Законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей

Взаимоотношения в области защиты прав потребителей регулируются многочисленными нормативно-правовыми актами. Приведенные в таблице нормативно-правовые акты вы можете найти, пройдя по ссылкам, размещенным на официальном сайте Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан: <http://ufacity.info/document/190625.html>.

№	Наименование	Описание
1	Гражданский кодекс Российской Федерации Часть первая Часть вторая	Гражданское законодательство определяет правовое положение участников гражданского оборота, основания возникновения и порядок осуществления права собственности и других вещных прав, прав на результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации (интеллектуальных прав), регулирует отношения, связанные с участием в корпоративных организациях или с управлением ими (корпоративные отношения), договорные и иные обязательства, а также другие имущественные и личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности участников.
2	Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации	Кодекс определяет порядок гражданского судопроизводства в федеральных судах общей юрисдикции и у мирового судьи.
3	Жилищный кодекс Российской Федерации	Жилищное законодательство регулирует отношения по поводу: 1) возникновения, осуществления, изменения, прекращения права владения, пользования, распоряжения жилыми помещениями государственного и муниципального жилищных фондов; 2) пользования жилыми помещениями частного жилищного фонда; 3) пользования общим имуществом собственников помещений; 4) отнесения помещений к числу жилых помещений и исключения их из жилищного фонда; 5) учета жилищного фонда; 6) содержания и ремонта жилых помещений; 7) переустройства и перепланировки жилых помещений; 8) управления многоквартирными домами; 9) создания и деятельности жилищных и жилищно-строительных кооперативов, товариществ собственников жилья, прав и обязанностей их членов; 10) предоставления коммунальных услуг;

№	Наименование	Описание
		11) внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги, в том числе уплаты взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме; 11.1) формирования и использования фонда капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме; 12) контроля за использованием и сохранностью жилищного фонда, соответствием жилых помещений установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства; 13) осуществления государственного жилищного надзора и муниципального жилищного контроля; 14) ограничения повышения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги.
4	Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»	Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, 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 их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.
5	Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»	Федеральный закон осуществляет правовое регулирование банковской деятельности.
6	Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»	Федеральный закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением потребительского кредита (займа) физическому лицу в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании кредитного договора, договора займа и исполнением соответствующего договора.
7	Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»	Федеральный закон регулирует отношения, возникающие при оказании услуг автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, которые являются частью транспортной системы Российской Федерации.

№	Наименование	Описание
8	Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»	Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.
9	Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»	Федеральный закон устанавливает правовые основы деятельности в области связи на территории Российской Федерации и на находящихся под юрисдикцией Российской Федерации территориях, определяет полномочия органов государственной власти в области связи, а также права и обязанности лиц, участвующих в указанной деятельности или пользующихся услугами связи.
10	Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи»	Федеральный закон направлен на обеспечение конституционных прав каждого свободно получать, передавать и распространять информацию, на тайну переписки, почтовых, телеграфных и иных сообщений, устанавливает систему правовых гарантий формирования и эффективного функционирования почтовой связи на территории Российской Федерации в целях укрепления и развития взаимодействия участников экономических, социальных и политических отношений, реализации потребностей населения в услугах почтовой связи.
11	Правила продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55)	Правила регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.
12	Правила продажи товаров по образцам (утв. Постановлением Правительства РФ от 21.07.1997 № 918)	Правила определяют порядок продажи товаров по образцам и оказания в связи с такой продажей услуг, а также регулируют отношения между покупателем и продавцом товаров.
13	Правила продажи товаров дистанционным способом (утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612)	Правила, устанавливающие порядок продажи товаров дистанционным способом, регулируют отношения между покупателем и продавцом при продаже товаров дистанционным способом и оказании в связи с такой продажей услуг.

№	Наименование	Описание
14	Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.06.1998 № 569)	Правила регулируют отношения между комиссионером и комитентом по договору комиссии, а также между комиссионером и покупателем при продаже непродовольственных товаров, принятых на комиссию. Под комиссионером понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, принимающие товары на комиссию и реализующие эти товары по договору розничной купли-продажи.
15	Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (утв. Постановлением Правительства РФ от 14.02.2009 № 112)	Правила устанавливают порядок организации различных видов перевозок пассажиров и багажа, предусмотренных Федеральным законом «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», в том числе требования к перевозчикам, фрахтовщикам и владельцам объектов транспортной инфраструктуры, условия таких перевозок, а также условия предоставления транспортных средств для таких перевозок.
16	Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025)	Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.
17	Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (утв. Постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452)	Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.
18	Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290)	Правила регулируют отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их составных частей.

№	Наименование	Описание
19	Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006)	Правила определяют порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг.
20	Правила оказания телематических услуг связи (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575)	Правила регулируют отношения между абонентом или пользователем, с одной стороны, и оператором связи, оказывающим телематические услуги связи, с другой стороны, при оказании телематических услуг связи.
21	Правила оказания услуг телефонной связи (утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342)	Правила регулируют отношения между абонентом и (или) пользователем услуг телефонной связи и оператором связи при оказании услуг местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования, а также при оказании услуг подвижной радиосвязи, услуг подвижной радиотелефонной связи и услуг подвижной спутниковой радиосвязи в сети связи общего пользования.
22	Правила оказания услуг связи по передаче данных (утв. Постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32)	Правила регулируют отношения между абонентом и (или) пользователем, с одной стороны, и оператором связи, с другой стороны, при оказании услуг связи по передаче данных.
23	Правила оказания платных ветеринарных услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.08.1998 № 898)	Правила регулируют отношения, возникающие между потребителями и исполнителями при оказании платных ветеринарных услуг.
24	Правила предоставления гостиничных услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490)	Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.
25	Правила оказания платных образовательных услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 г. № 706)	Правила определяют порядок оказания платных образовательных услуг.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-I
«О защите прав потребителей»

(В редакции Федеральных законов от 17.12.99 г. № 212-ФЗ;
от 30.12.2001 г. № 196-ФЗ; от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ;
от 02.11.2004 г. № 127-ФЗ; от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ;
от 27.07.2006 г. № 140-ФЗ; от 16.10.2006 г. № 160-ФЗ;
от 25.11.2006 г. № 193-ФЗ; от 25.10.2007 г. № 234-ФЗ;
от 23.07.2008 г. № 160-ФЗ; от 03.06.2009 г. № 121-ФЗ;
от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ; от 27.06.2011 г. № 162-ФЗ;
от 18.07.2011 г. № 242-ФЗ; от 25.06.2012 г. № 93-ФЗ;
от 28.07.2012 г. № 133-ФЗ; от 02.07.2013 г. № 185-ФЗ;
от 21.12.2013 г. № 363-ФЗ; от 05.05.2014 г. № 112-ФЗ)

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, 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 их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

абзац утратил силу;

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее – законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

Абзац утратил силу с 1 августа 2011 года.

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

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

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности – период, по

истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленно-го срока годности, а также товара (выполнение работы), на который дол-жен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (рабо-ту) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаруже-ния в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потре-бителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостат-ков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийно-го срока (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок дей-ствия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленно-го изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок дей-ствия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки то-вара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обяза-тельства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настояще-го Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязатель-ства – в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона.

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремон-та и технического обслуживания товара

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ре-монт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и техни-ческого 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.

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее – правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. *Утратил силу.*

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

– наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

– сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их при-

менения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

- гарантийный срок, если он установлен;

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

- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

- срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

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

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

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

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагае-

мой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Абзац утратил силу.

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1–4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполно-

моченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

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

Статья 15. Компенсация морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. 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.

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)

1. Продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт не распространяется на субъектов предпринимательской деятельности, выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) без учета налога на добавленную стоимость или балансовая стоимость активов (остаточная стоимость основных средств и нематериальных активов) которых за предшествующий календарный год не превышает предельные значения, установленные Правительством Российской Федерации для микропредприятий.

2. Оплата товаров (работ, услуг) может производиться потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. При оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

4. При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

5. Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требований пункта 1 настоящей статьи.

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;
 жительства или пребывания истца;
 заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

3. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

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

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

4. *Утратил силу.*

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

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

Абзац исключен.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, 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.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)

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

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения

недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъя-

явления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или

уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20–22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

3. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Требования потребителя, установленные пунктом 2 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удо-

влетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

6. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

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

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

Статья 26. Утратила силу.

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

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

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением

расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18–24 настоящего Закона.

Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров

Правила продажи отдельных видов товаров устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуг)

ги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

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

Абзац исключен.

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

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

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

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

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они

возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Абзац исключен.

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. 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 выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, 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.

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

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

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок рас-

четов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или

частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок

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

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если

иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

Статья 38. *Утратила силу.*

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям

Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей

1. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (далее – орган государственного надзора) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

2. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

1) организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и ины-

ми нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее – обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

2) организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3) применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

4) систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

5) статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

6) ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

7) ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, предусмотренной подпунктами 1–6 настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

3. К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, упол-

номоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров), применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

4. Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

1) запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

2) беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) при осуществлении своей деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

3) проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

4) выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

5) составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

6) направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

7) обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями

ми о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравление людей) нарушение прав потребителей.

5. Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.1. Предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

6. Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

7. Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

8. Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, указанными в пункте 7 настоящей статьи, осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации органу государственного надзора

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обя-

зан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

Статья 42. *Утратила силу.*

Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей

Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

– участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

– проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

– осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

– распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов по-

требителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

- участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

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

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Президент
Российской Федерации
Б. ЕЛЬЦИН
Москва, Дом Советов России
7 февраля 1992 года
№ 2300-1

Образец претензии по услугам мобильной связи (подключение платных услуг без ведома и согласия абонента)

Директору _____
(наименование оператора сотовой связи)
Адрес: _____
потребитель: _____
адрес: _____
тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(составляется в 2-х экземплярах)

Я являюсь пользователем услуг мобильной связи, оказываемых [наименование оператора сотовой связи], номер мобильного телефона [номер сотового телефона потребителя].

В соответствии с договором № [значение] от [число, месяц, год], заключенным между мной и [наименование оператора сотовой связи] на предоставление телекоммуникационных услуг по абонентскому номеру [номер сотового телефона потребителя], с [число, месяц, год] мне была подключена платная услуга [наименование платной услуги, послужившей причиной обращения].

Я не обращался в [наименование оператора сотовой связи] с просьбой о предоставлении данной услуги и не давал своего согласия на ее подключение. В связи с этим я считаю, что данная услуга мне навязана и имеет место нарушение пункта 3 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому Продавец (исполнитель) **не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату.**

Учитывая изложенное, на основании Закона «О защите прав потребителей» требую произвести возврат суммы в размере [значение] рублей, списанной с лицевого счета № [номер сотового телефона потребителя] за данную услугу в период с [число, месяц, год] по [число, месяц, год] путем корректировки баланса вышеуказанного лицевого счета.

«___» _____ г. _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Образец искового заявления о взыскании излишне уплаченных денежных средств, компенсации морального вреда

Председателю районного суда г. Уфы РБ

Истец: _____

Адрес: _____

Тел.: _____

Ответчик: _____

Адрес: _____

Цена иска: _____ рублей

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

*В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»
потребители по искам, связанным с нарушением их прав,
освобождаются от уплаты гос.пошлины*

Я являюсь пользователем услуг мобильной связи, оказываемых **[наименование оператора сотовой связи]**, номер мобильного телефона **[номер сотового телефона потребителя]**.

Вопреки условиям договора № **[значение]** от **[число, месяц, год]**, заключенного между мной и **[наименование оператора сотовой связи]** на предоставление телекоммуникационных услуг по абонентскому номеру **[номер сотового телефона потребителя]**, с **[число, месяц, год]** мне была подключена платная услуга **[наименование платной услуги, послужившей причиной обращения]**.

Я не обращался в **[наименование оператора сотовой связи]** с просьбой о предоставлении данной услуги и не давал своего согласия на ее подключение. В связи с этим я считаю, что данная услуга мне навязана и имеет место нарушение пункта 3 статьи 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

На претензию о возврате суммы в размере **[значение]** рублей, неосновательно списанной с лицевого счета № **[значение]** за вышеуказанную услугу в период с **[число, месяц, год]** по **[число, месяц, год]** путем корректировки баланса лицевого счета № **[значение]**, ответчик не ответил. В соответствии с положениями ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение срока удовлетворения законного требования потребителя устанавливается ответственность, предусмотренная п. 5 ст. 28 Закона – 3% в день от стоимости оказанной услуги, но не свыше стоимости услуги. Таким образом, с ответчика подлежит взысканию неустойка в размере **[значение]** руб., стоимость услуги / 100% × 3% = **[значение]** руб. в день, **[значение]** руб. в день × кол-во дней просрочки = неустойка.

Согласно п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Считаю, что на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» с Ответчика подлежит взысканию возмещение морального вреда, т. к. были причинены нравственные страдания, выразившиеся в том, что мне приходилось многократно и безуспешно просить Ответчика выполнить свои обязательства, на что я получал необоснованные отказы, Ответчик намеренно затягивал решение вопроса и вынудил меня обратиться за защитой в суд. Моральный вред оцениваю в **[значение]** руб.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 15, 16, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

- взыскать с ответчика денежные средства в размере **[значение]** руб.;
- взыскать с ответчика неустойку в размере **[значение]** руб.;
- взыскать компенсацию морального вреда в размере **[значение]** руб.;
- взыскать с ответчика штраф в размере 50% цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения моих требований.

Приложение:

«_____» _____ г. _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

**Образец претензии при обнаружении недостатков в сотовом телефоне
с сенсорным экраном в течение 15 дней со дня покупки**

Директору _____
(наименование организации-продавца)
Адрес: _____
потребитель: _____
адрес: _____
тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(составляется в 2-х экземплярах)

[число, месяц, год] мною приобретен сотовый телефон с сенсорным экраном [наименование сотового телефона] в вашей организации [наименование организации] стоимостью [значение] рублей.

Данный факт подтверждается кассовым (товарным) чеком, отметкой в гарантийном талоне, показаниями свидетелей.

Гарантийный срок, установленный изготовителем, составляет [значение].

Оплатив свой товар, я свои обязательства по договору выполнил.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует условиям договора. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

В результате эксплуатации сотового телефона выявлены недостатки, выразившиеся в [недостатки, послужившие причиной обращения].

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на аналогичный товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 4, 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу [одно из вышеуказанных требований].

В соответствии со ст. 23 вышеназванного закона за нарушение предусмотренных законом сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя продавец, допустивший такое нарушение, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере одного процента цены товара.

Предупреждаю, что в случае отказа вами выполнить мою претензию в добровольном порядке я буду вынужден обратиться с иском в суд. Кроме того, в судебном порядке я буду добиваться не только требований, изложенных в настоящей претензии, но и возмещения морального вреда.

Предлагаю спор решить в добровольном порядке.

«_____» _____ г. _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

**Образец претензии при обнаружении недостатков
в сотовом телефоне без сенсорного экрана**

Директору _____
(наименование организации-продавца)
Адрес: _____
потребитель: _____
адрес: _____
тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(составляется в 2-х экземплярах)

[число, месяц, год] мною приобретен сотовый телефон [наименование сотового телефона] в вашей организации [наименование организации] стоимостью [значение] рублей.

Данный факт подтверждается кассовым (товарным) чеком, отметкой в гарантийном талоне, показаниями свидетелей.

Гарантийный срок, установленный изготовителем, составляет [значение].

Оплатив свой товар, я свои обязательства по договору выполнил.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует условиям договора. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

В результате эксплуатации сотового телефона выявлены недостатки, выразившиеся в [недостатки, послужившие причиной обращения].

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в товаре или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки;
- замены на тот же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли продажи.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 4, 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу **[одно из вышеуказанных требований]**.

В соответствии со ст. 23 вышеназванного закона за нарушение предусмотренных законом сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя продавец, допустивший такое нарушение, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере одного процента цены товара.

Предупреждаю, что в случае отказа вами выполнить мою претензию в добровольном порядке я буду вынужден обратиться с иском в суд. Кроме того, в судебном порядке я буду добиваться не только требований, изложенных в настоящей претензии, но и возмещения морального вреда.

Предлагаю спор решить в добровольном порядке.

«_____» _____ г. _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Образец искового заявления при обнаружении недостатков в товаре

Председателю районного суда г. Уфы РБ

Истец: _____

Адрес: _____

Тел. _____

Ответчик: _____

Адрес: _____

Цена иска: _____ рублей

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

О защите прав потребителей

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты гос. пошлины

[число, месяц, год] между мной и Ответчиком был заключен договор купли-продажи **[наименование сотового телефона]**, что подтверждается отметкой в техническом паспорте, товарным или кассовым чеком, квитанцией, гарантийным талоном, показаниями свидетелей.

Оплатив товар, я свои обязательства выполнил.

Гарантийный срок, установленный изготовителем (продавцом) **[полное наименование изготовителя (продавца)]**, составляет **[значение]**.

В соответствии со ст. 4, 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» прода-

вещ обязан продать потребителю товар, качество которого соответствует условиям договора, обязательным требованиям к качеству товара, установленным Законом, а потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях использования, при хранении и транспортировке был безопасен для его жизни, здоровья, окружающей среды, а также не причинял вреда его имуществу.

Указанные требования ответчиком нарушены.

Нарушения выразились в том, что **[перечень недостатков, послуживших причиной обращения в суд]**.

Предъявленная мной претензия от **[число, месяц, год]** ответчиком оставлена без удовлетворения необоснованно, т. к. в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и удовлетворить его требования, если не докажет, что недостатки в товаре возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу качества товара за свой счет.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 4, 7, 13–15, 18–25 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ СУД

– **[одно из требований, предусмотренных ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»]**.

– Возместить мне убытки в размере **[значение]** руб. (если произведенные расходы подтверждены документально – например, стоимость поврежденного имущества, расходы на проведение ремонта, экспертизы, транспортные расходы).

– Уплатить мне неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки исполнения требования (о замене, устранении недостатков, соразмерном уменьшении покупной цены, о возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или 3-м лицом, возмещения убытков, причиненных расторжением договора купли-продажи), а также 1% от цены товара за каждый день просрочки исполнения требования о предоставлении аналогичного товара на период замены ремонта (если это требование предъявлено в претензии).

– Возместить мне моральный вред в размере **[значение]** руб. за причиненные физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что **[понесенные физические и нравственные страдания]** и продолжающиеся по настоящее время.

– Взыскать штраф в пользу потребителя в размере 50% от суммы, присужденной судом.

Приложение:

«_____» _____ г. _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

**Перечень органов, осуществляющих защиту прав потребителей
в области мобильной связи, их местонахождение
и номера телефонов**

1. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по РБ
450054, г. Уфа, ул. Р. Зорге, 58, тел. 229-90-99
2. Государственный комитет РБ по торговле и защите прав потребителей
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, тел. 272-74-53
3. Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Республике Башкортостан
450005, г. Уфа, ул. 50-летия Октября, 20/1, тел. 279-11-00
4. Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан
450008, г. Уфа, ул. Пушкина, 95, тел. 273-34-05
5. Отдел по защите прав потребителей управления по социальной поддержке населения Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан
450098, г. Уфа, проспект Октября, 114/1, каб. 7, тел. 235-99-45

Специалисты отдела:

Администрация Советского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан: г. Уфа, ул. Революционная, 111, тел.: 273-15-75

Администрация Калининского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан: г. Уфа, ул. Орджоникидзе, 3, тел.: 263-01-26

Администрация Октябрьского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан: г. Уфа, ул. Комсомольская, 142, тел.: 237-23-04

Где можно получить государственную или муниципальную услугу?

Каждому из нас хоть раз в жизни приходилось обращаться в органы власти за государственной или муниципальной услугой: получать разрешения на приватизацию квартиры, садового участка, согласовывать перепланировку квартиры или ставить ребенка на учет для устройства в детский сад, оформлять ежемесячное пособие на ребенка или выплату денежной компенсации на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. Чтобы собрать полный пакет документов необходимо было ходить по кабинетам, собирая бесконечные справки и согласования, отстаивая при этом огромные очереди.

Теперь есть иной способ получения государственных и муниципальных услуг – через многофункциональные центры (МФЦ).

В Уфе функционируют два таких центра. Центральный офис МФЦ расположен на улице Новомостовой, 8 (остановка транспорта «Училище искусств»), его филиал – на улице Интернациональной, 113 (остановка транспорта «Улица Свободы»).

Основная цель создания МФЦ – повышение комфорта и качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

– услуга предоставляется в режиме «одного окна» – вам достаточно сдать весь пакет необходимых документов в МФЦ и в установленный срок там же получить требуемый результат;

– время ожидания в очереди – не более 15 минут;

– заявителям обеспечиваются комфортные условия предоставления услуг.

МФЦ упрощает схему получения нужных вам документов, сокращает сроки их выдачи и повышает качество государственных и муниципальных услуг, за которыми вы обратились.

В Центре вас встретит консультант – он поможет разобраться, к какому специалисту следует обратиться; работает терминал, который ускоряет и упрощает обслуживание клиентов.

МФЦ – это комфортное место получения государственных услуг, где опытные консультанты помогут в решении вашей жизненной ситуации.

Государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в органах государственной власти и местного самоуправления, оказываются бесплатно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством, например, при получении разрешений на движение по автодорогам транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных или опасных грузов, на установку рекламной конструкции. В этом случае вам нужно будет оплатить государственную пошлину, предусмотренную законодательством. Этот принцип сохраняется и в МФЦ.

В Центре работает касса, есть зона банкоматов и информационно-платежных терминалов, где можно оплатить все платежи.

В МФЦ для вас созданы все необходимые условия. Так, вход в здание МФЦ оборудован пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок, организованы бесплатные стоянки для автомобильного транспорта. Зал ожидания оборудован удобными креслами. В операционном зале находится игровая зона для детей.

Создание многофункционального центра – это, в первую очередь, забота о вас, уважаемые жители Уфы и Башкортостана, ведь главный принцип предоставления государственных и муниципальных услуг – их доступность для населения.

МФЦ – это комплексное и оперативное решение ваших проблем в удобное время.

Центр работает с понедельника по субботу с 8:00 до 20:00, без перерыва на обед, воскресенье – выходной день.

Сейчас в МФЦ предоставляются более 150 видов услуг по следующим направлениям: социальное обеспечение, природопользование, транспорт, торговля, архивная деятельность, здравоохранение, культура, земельные и имущественные отношения, сертификация и лицензирование.

Можно получить услуги налоговой службы, Кадастровой палаты, Управления Росреестра, Управления федеральной миграционной службы и другие.

МФЦ – это реальный шаг к решению конкретной жизненной проблемы уфимца.

Некоторые наиболее типичные «жизненные ситуации», которые уфимцы легко решат в МФЦ:

- как встать на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях?
- как согласовать перепланировку в квартире?
- как приватизировать квартиру?
- как получить собственникам зданий, строений, сооружений земельный участок в собственность?
- как поставить ребенка на учет для устройства его в детский сад?
- как получить выписку из реестра муниципального имущества?
- как получить разрешение на установку рекламной конструкции?
- как получить разрешение на строительство или реконструкцию объекта капитального строительства?

С более подробной информацией о предоставляемых услугах и принципах работы МФЦ можно ознакомиться на официальном [сайте Многофункционального центра](#).

Также можно получить консультацию по телефону справочной службы:
+7 (347) 246-55-33, +7 (347) 246-55-44.

Дополнительные услуги, предоставляемые в МФЦ:

- оплата счетов и государственных пошлин через платоматы;
 - услуги нотариуса;
 - доступ к сети Интернет;
 - копировальные услуги.
-
-

Порядок предоставления услуг в МФЦ

Обращение заявителя в МФЦ => консультирование и информирование => прием документов => сбор специалистами МФЦ документов, которыми располагают органы государственной власти или местного самоуправления => передача документов в государственные органы или муниципалитет для принятия решения => выдача результата (по желанию заявителя: в МФЦ, в органе власти, по почте).

Внимание, будьте бдительны!

Администрация городского округа город Уфа Республики Башкортостан
предупреждает Вас!

– Ни в коем случае не верьте людям, которые предлагают вам обменять деньги!
БЕЗ ОФИЦИАЛЬНОГО ОБЪЯВЛЕНИЯ ЦЕНТРОБАНКА В РОССИИ НЕ ПРОВОДИТСЯ «СРОЧНЫЙ ОБМЕН ДЕНЕГ»!

– Если вам звонят на телефон от имени вашего родственника и говорят:
«Мама, я попал в аварию! Нужны деньги!»

НИ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕ ВЕРЬТЕ ЭТИМ СЛОВАМ! СРАЗУ ЖЕ ПЕРЕЗВОНИТЕ БЛИЗКИМ И ПРОВЕРЬТЕ ЭТУ ИНФОРМАЦИЮ!

– Ни в коем случае не давайте деньги в долг случайным людям при встрече на улице! **НЕ ВЕРЬТЕ ИХ ОБЕЩАНИЯМ И РАСПИСКАМ!**

– Если к вам пришли незнакомые люди и предлагают **КУПИТЬ ПРОДУКТЫ ПИТАНИЯ ПО ЛЬГОТНОЙ ЦЕНЕ, БУДЬТЕ УВЕРЕНЫ – ЭТО МОШЕННИКИ!**

– Ни в коем случае не доверяйте незнакомцам!

ЕСЛИ ВЫ ОТКРЫЛИ ДВЕРЬ ПОСТОРОННЕМУ, НЕ ОТВЕЧАЙТЕ НА ПРОСЬБУ ПРИНЕСТИ СТАКАН ВОДЫ. ЭТО УЛОВКА МОШЕННИКОВ! НЕ ВЫПУСКАЙТЕ ИЗ ВИДА ЧЕЛОВЕКА, КОТОРОГО ВЫ ВПЕРВЫЕ ВПУСКАЕТЕ В КВАРТИРУ!

– Если вы заметили подозрительного человека, который ходит по подъезду и звонит в квартиры, **НЕ ОСТАВАЙТЕСЬ БЕЗУЧАСТНЫ! СООБЩИТЕ О НЕМ В ПОЛИЦИЮ!** Возможно, вы **СПАСЕТЕ СВОИХ СОСЕДЕЙ ОТ ВСТРЕЧИ С МОШЕННИКОМ!**

– Если в торговом центре или на улице вам предлагают ответить на вопросы и просят сообщить персональные данные для розыгрыша бесплатной путевки, **НЕ ВЕРЬТЕ! БЕСПЛАТНЫЙ СЫР ТОЛЬКО В МЫШЕЛОВКЕ!**

– Если вам настойчиво предлагают приобрести в кредит товары после бесплатной рекламно-демонстрационной акции, **ЗАДУМАЙТЕСЬ! ТАК ЛИ ВАМ НУЖЕН ТОВАР ЗА УКАЗАННУЮ СУММУ И СМОЖЕТЕ ЛИ ВЫ ПЛАТИТЬ ПРОЦЕНТЫ ПО КРЕДИТУ?!**

Математический фокус не удался

Федеральная антимонопольная служба оштрафовала одну из фирм, занимающихся дистанционной торговлей, за нарушение закона «О рекламе».

Так, фирма, назовем ее ООО «Снегирь», разместила в газете рекламу:

«Скорее проверьте, если Призовой номер 114 принадлежит Вам, то именно вам мы бесплатно вручим внедорожник, объявив вас Главным победителем! Возьмите две последние цифры года, в котором вы родились. Теперь добавьте Ваш возраст, достигнутый в 2014 году. Если в результате получилось 114 – поздравляем! вы – наш победитель! Позвоните по телефону! Станьте хозяином нового внедорожника или 2 500 000 рублей на Ваш выбор!»

В ней рекламодатель не только применил «математический фокус» (114 получается при сложении заданных значений практически у всех лиц, родившихся до 1999 года), но и включил в нее недостоверные сведения.

Так, стать «главным победителем» акции исключительно в результате получения числа 114 невозможно. На самом деле гражданин, получивший в результате арифметических вычислений число 114, может получить только товарный каталог. При этом он не становится не только «главным победителем», но и даже участником акции: для этого ему необходимо заказать и оплатить товар из каталога.

Однако если бы гражданин и оплатил товар, автомобиль ему бы все равно не достался, так как приз Правилами самой акции не предусмотрен.

В рекламе ООО «Снегирь» намеренно искажен смысл. Социально незащищенные слои граждан (в большинстве случаев пенсионеры) верят печатному слову: «Ведь в газете написано, что я главный победитель» – и в результате попадают на уловки.

Поэтому, если вы обнаружили, что рекламодатель умалчивает часть существенной информации об акции или предоставляет недостоверные сведения о ее сроках и правилах, подумайте еще раз – а стоит ли участвовать?

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Справочно-информационное издание

КОДЕКС ПОТРЕБИТЕЛЯ

(Часть I)

СПРАВОЧНИК

Подписано в печать 17.04.15. Формат 60x80 1/16. Бумага офсетная

Гарнитура Times New Roman. Печать офсетная.

Тираж 390. Заказ № 150863.

ООО «Информреклама», 450078, г. Уфа, ул. Ветошникова, 97

Тел. (347) 25-33-777, www.inforek.ru

Отпечатано в типографии ООО «Информреклама»