**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО**



**Защита прав потребителей**

*Практическое руководство*

«Тула»2018

67. 404(2 Рос) 340

**340** Защита прав потребителей: практическое руководство. Изд. 2-е., испр. и доп. - Тула, 2018. 76 с.

Региональная программа Тульской области «Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2018-2022 годы», утверждена постановлением Правительства Тульской области от 03.04.2018г. № 122.

Текст подготовлен Управлением Роспотребнадзора по Тульской области

**Под общей редакцией** А. Э. Ломовцева

**Составители:**

Н. А. Андрианова, О. В. Елистратова

**При участии:**

Л. И. Богатых, Т. И. Чернецовой

Распространяется бесплатно

ISBN 978-5-6040106-9-3

© Составители, 2018

При использовании материалов ссылка обязательна

**ВВЕДЕНИЕ**

**Из истории потребительского движения**

Родиной движения в защиту прав потребителя считается Америка, а первой организацией, выступившей в защиту прав потребителей - Независимая лига потребителей, созданная в 1891 году в Нью-Йорке.

В 1936 году экономист С. Чейз создает Союз потребителей США, который впоследствии явился одной из самых крупных и авторитетных общественных организаций Америки.

В I960 году движение потребителей приняло международ­ный характер: была создана международная организация по­требительских союзов, членом которой является Россия.

15 марта 1962 года в Конгрессе США Джон Ф. Кеннеди произнес речь, в которой он впервые охарактеризовал поня­тие «потребитель». «Потребители - это все мы, - сказал Кен­неди. - Потребители - это крупнейший экономический слой, который воздействует почти на любое частное или государ­ственное экономическое решение... Но это единственный го­лос, которого зачастую не слышно».

Четырьмя основными правами, прозвучавшими тогда в Конгрессе, стали:

* право на информацию;
* право на безопасность;
* право на выбор;
* право быть услышанным.

Так в США был принят Билль о правах потребителей и 15 марта стал Всемирным днем прав потребителей.

В конце 80-х годов в законодательстве большинства за­падных стран в основном сформировались и закрепились пра­ва потребителей.

В СССР общества, клубы, ассоциации по защите прав по­требителей стали зарождаться в 80-х годах XX века. В 1987-1988 годы эти общественные организации объединились в Федерацию обществ потребителей. Первой попыткой созда­ния специального законодательства была разработка осенью 1988 года Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей». Большая часть этого законопроекта была по­священа проблемам качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Проект широко обсуждался, но был отвергнут, так как большинство его положений носило декларативный характер и не могло быть реализовано. Поворотным моментом в создании потребительского законодательства стало приня­тие 22 мая 1991 г. Закона СССР «О защите прав потребите­лей», но в связи с распадом СССР он так и не вступил в силу.

Закон «О защите прав потребителей» впервые в России был принят 7 февраля 1992 г. и, претерпев несколько редак­ций, действует по настоящее время.

Проблема заключается в том, что люди имеют неполное представление о тех правах, которые закреплены в законе. Мы понимаем, что изучить законодательство в сфере защиты прав потребителей и использовать знания во всех многооб­разных ситуациях, которые складываются на потребитель­ском рынке, - очень сложно. Об этом говорят поступающие в Управление Роспотребнадзора по Тульской области жалобы и обращения граждан на нарушения их потребительских прав, число которых из года в год растет.

В пособии мы рассматриваем конкретные ситуации, ко­торые определяют правовые возможности потребителя, и позволят ему правильно выстраивать свои отношения с про­давцом и исполнителем услуг. Знающий свои права потреби­тель и грамотный, добросовестный предприниматель быстрее найдут общий язык и смогут разрешить проблему без участия надзорных и судебных органов.

**ГЛАВА 1. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ**

**Вам предлагают купить товар на дому**

Продажа товаров на дому относится к разносному способу торговли и регулируется законодательством. Представитель продавца должен иметь при себе личную карточку с фотогра­фией, указанием фамилии, имени, отчества, а также сведений о продавце. При нем должен быть прейскурант с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг.

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указывается наименование товара и сведения о про­давце, дата продажи, количество и цена товара, недостатки (в случае их наличия), а также подпись представителя про­давца.

Запрещена продажа: продовольственных товаров (за ис­ключением мороженого, безалкогольных напитков, конди­терских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара); лекарственных средств; изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней; оружия и патронов к нему; экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм; программ для электронных вычислительных машин и баз дан­ных.

**Обязательная информация о товаре**

Все сведения о товаре доводятся в технической докумен­тации, которая прилагается к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Информация в обязательном по­рядке должна содержать:

наименование товара;

место нахождения (адрес), фирменное наименование (наи­менование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изгото-

вителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхожде­ния товара;

сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Россий­ской Федерации о техническом регулировании;

сведения об основных потребительских свойствах товара;

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

правила и условия эффективного и безопасного использо­вания товара;

гарантийный срок, если он установлен для конкретного то­вара;

срок службы (срок годности), если он установлен для кон­кретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанного срока и возможных по­следствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанного срока представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся не­пригодными для использования по назначению;

цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита - размер кредита, полную сум­му, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

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

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в пись­менной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

**Цена на ценнике не соответствует цене на кассе**

Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое коли­чество товаров.

В случае, если вы столкнулись с подобной ошибкой, и про­давец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяс­нить проблему администратору или руководителю магазина. Если мирный исход ситуации невозможен, и представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указан­ной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои пре­тензии в книге отзывов и предложений.

Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник, при отказе в возврате разницы рекомендуем обратиться в Управление Роспотребнадзора.

Руководителям торговых предприятий следует принимать меры по недопустимости возникновения подобных ситуаций, а также обратить внимание на то, что при выявлении ука­занных нарушений предусмотрена административная ответ­ственность (ст. 14.8 Кодекса РФ об административных право­нарушениях).

**Покупатель случайно разбил (повредил) товар при его выборе в магазине**

В этой ситуации покупатель не должен платить за товар. Согласно ст. 211 Гражданского Кодекса РФ порча товара в магазине является риском случайной гибели имущества, поэ­тому убытки за его повреждение несет сам собственник. Пока покупатель не оплатил товар на кассе, его владельцем счи­тается торговая организация, соответственно, все расходы за испорченную вещь ложатся на магазин. Покупатель обязан оплатить испорченный товар только в случае, если повредил его с умыслом.

Если покупатель сам виноват в порче товара, он может до­бровольно возместить магазину его стоимость. Однако если он не считает себя виновным, то администрация магазина мо­жет добиться от него оплаты поврежденного товара только через суд. Давление и угрозы в данном случае - это наруше­ние гражданских прав.

**Проверка качества товара и экспертиза -два разных понятия**

При обнаружении недостатка товара потребитель должен об этом уведомить продавца (изготовителя, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального пред­принимателя, импортера). Если продавец не сомневается в обоснованности требований потребителя, то он обязан при­нять у него товар и удовлетворить заявленное требование.

Однако, не всегда причина возникновения недостатка оче­видна, поэтому закон предоставляет продавцу право прове­сти проверку качества товара силами своих сотрудников либо представителей сервисной организации, осуществляющей ре­монт на основании договора с продавцом.

Потребитель вправе присутствовать при этой проверке.

В случае, если выводы проверки качества не удовлетво­рили потребителя и возник спор о причинах возникновения недостатков товара в период гарантийного срока эксплуата­ции, продавец (изготовитель, уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель, импор­тёр) по требованию потребителя обязан провести экспертизу товара за свой счёт, но если в ходе экспертизы выяснится, что недостаток возник по обстоятельствам, за которые не отве­чает продавец, то потребитель обязан вернуть продавцу рас­ходы, связанные с ее проведением (в том числе расходы на транспортировку и хранение товара).

Экспертиза проводится специалистами, не заинтересован­ными в результатах рассмотрения дела. По результатам экс­пертного исследования выдается экспертное заключение.

Потребитель вправе присутствовать при проведении экс­пертизы и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

**Нарушен срок доставки предварительно оплаченного товара**

В подобных случаях первое, что необходимо сделать, это связаться с продавцом, установить причины, по которым он не выполнил свои обязательства, и предъявить ему свои тре­бования (лучше в виде письменной претензии).

В случае, если продавец, получивший сумму предваритель­ной оплаты, не выполнил своих обязательств в установлен­ный договором срок, покупатель может потребовать от него либо возврата суммы предварительной оплаты, либо устано­вить новый срок доставки товара.

При этом в обоих случаях продавец несет ответственность в виде выплаты потребителю неустойки в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки; а при причинении убытков вследствие нарушения установлен­ного договором срока передачи - их полного возмещения (ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Неустойка 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. При этом сумма взы­сканной потребителем неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

В данном случае также важно знать, что требования о воз­врате уплаченной за товар суммы и возмещении убытков под­лежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня их предъявления.

**Продавец отказывает в обмене товара надлежащего качества, не подошедшего по размеру**

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

В случае если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения к продавцу, потребитель имеет полное право отказаться от покупки и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Данное требование под­лежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата товара.

Для того чтобы реализовать свое право, потребителю не­обходимо обратиться к продавцу с соответствующей пре­тензией. Претензию лучше оформить в письменной форме в двух экземплярах, один из которых необходимо вручить продавцу, а на втором попросить поставить его отметку о приемке заявления и возвращаемом товаре. В случае, если продавец отказывается принять заявление, рекомендуем от­править его по почте заказным письмом с простым уведом­лением о вручении по адресу магазина. Дальнейшее разре­шение ситуации возможно в добровольном или в судебном порядке.

**Перечень непродовольственных товаров**

**надлежащего качества, не подлежащих возврату**

**или обмену на аналогичный товар**

Используя право на обмен товара надлежащего качества, необходимо знать, что законодательно закреплен перечень товаров, не подлежащих обмену на аналогичный товар дру­гих размера, формы, габаритов и фасона, расцветки или ком­плектации. Он утвержден Правительством Российской Феде­рации. В современной редакции перечень включает в себя следующие категории товаров:

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

Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, за­колки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие анало­гичные товары).

Парфюмерно-косметические товары.

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

Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

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

Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

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

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

наручные и карманные механические, электронно-механиче­ские и электронные, с двумя и более функциями).

Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

Животные и растения.

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

**Продавец настаивает на покупке «дополнительной гарантии» на бытовую технику**

«Дополнительная гарантия» является услугой по сервис­ному обслуживанию товара. Ее содержание, условия, цену и продолжительность определяет продавец. Заключение данно­го договора возмездного оказания услуг является доброволь­ным. Отказаться продать товар без «дополнительной гаран­тии» продавец не вправе.

Если потребитель приобрел «дополнительную гарантию», но потом решил от нее отказаться, Закон разрешает растор­гнуть договор. При этом продавец обязан возвратить упла­ченную по договору сумму за вычетом реально понесенных расходов.

**Продавцом нарушены сроки проведения проверки качества товара**

Сроки проведения проверки качества товара зависит от тех требований, которые потребитель предъявляет продавцу. Если вы, купив некачественный товар, потребовали от про­давца расторжения договора купли-продажи и возврата упла­ченной суммы или соразмерного уменьшения покупной цены, то проверка качества проводится в 10-дневный срок, если за­мены товара, то в течение 20 дней.

За нарушение таких сроков Закон не предусматривает от­ветственности продавца. Однако, такое бездействие, как правило, влечет за собой нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, связанных с покупкой некачествен­ного товара, и в этом случае потребитель вправе потребовать от продавца выплаты неустойки в размере 1% цены товара за каждый день просрочки выполнения его требования (если проверка качества выявила дефект производственного харак­тера).

**Продавец откровенно нахамил**

Законодательство в сфере защиты прав потребителей не регулирует вопросы поведения продавцов на рабочем ме­сте, поэтому пресечение Роспотребнадзором таких фактов, равно как и привлечение виновного к административной от­ветственности, не представляется возможным. Продавец по решению работодателя может понести лишь дисциплинарную ответственность, для чего необходимо обратиться с жалобой в адрес юридического лица (индивидуального предпринима­теля) или оставить запись в книге отзывов и предложений. Кроме того, граждане вправе обратиться в суд с исковым за­явлением о защите чести и достоинства, компенсации нане­сенного им морального и материального (при наличии) вреда, для чего будет необходимо привлечь свидетелей инцидента.

**Действия покупателя при покупке некачественного сотового телефона, смартфона**

Телефоны (смартфоны) включены в Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правитель­ства РФ, если в телефоне обнаружатся недостатки в течение пятнадцати дней со дня покупки, то потребитель вправе вер­нуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой мар­ки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены.

Если недостаток проявился по истечении 15 дней после покупки у потребителя есть право только на безвозмездное устранение недостатков телефона.

Краткий алгоритм при возврате (замене) некачественного телефона (смартфона) в течение пятнадцати дней с момента покупки:

при обнаружении в телефоне недостатков необходимо определиться с видом требования (замена или возврат) и об­ратиться с письменной претензией к продавцу (составляется в 2 экземплярах);

в претензии указать на недостатки, обнаруженные в те­лефоне (смартфоне) в период эксплуатации;

продавец в случае необходимости вправе провести про­верку качества или экспертизу;

при отказе продавца в удовлетворении требований, по­требитель вправе обратиться в суд.

Вручение претензии продавцу является доказательством предъявления конкретного требования. В случае отказа про­давца от принятия претензии можно направить претензию посредством почтовой связи заказным письмом с уведомле­нием о вручении (1 экземпляр претензии остается у покупа­теля).

**Пишем претензию при получении некачественных товаров через сеть Интернет**

При обнаружении недостатков в товаре, приобретенном дистанционным способом, потребитель вправе предъявить свои требования продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Как правило, информация о порядке возврата товаров до­водится продавцом при доставке товара или при оформлении заказа. В составе такой информации часто содержится обра­зец (бланк) заявления о возврате товара, а также указывают­ся способы его представления продавцу и способы возврата товара.

При подаче заявления и возврате товара целесообраз­но пользоваться способами, которые позволят (например, в случае судебного спора) подтвердить обращение к продавцу. Это может быть возврат через курьера или пункт самовывоза (выдачи) товара, пересылка отправления по почте с уведом­лением о вручении и описью вложения, при этом необходимо оставить у себя 1 экз. претензии с отметкой о принятии.

При наличии оснований полагать, что в действиях продав­ца содержатся признаки обмана или иных противоправных действий, потребители вправе обратиться с заявлением в со­ответствующие правоохранительные органы по месту нахож­дения продавца.

**Отказ от товара, купленного дистанционным способом, после его доставки**

Покупатель вправе отказаться от товара в течение 7 дней после его передачи, а в случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была пре­доставлена в письменной форме в момент доставки товара - в течение 3 месяцев.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид и потребительские свой­ства. Продавец должен возвратить потребителю уплаченную за диван сумму, за исключением расходов продавца на до­ставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответству­ющего требования.

При возврате покупателем товара составляются накладная или акт о возврате товара. Отказ или уклонение продавца от составления таких документов не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплачен­ной покупателем в соответствии с договором.

**Оплаченный товар не доставлен покупателю**

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены договором, т.е. в те сроки, кото­рые указаны на сайте магазина. Если срок поставки предва­рительно оплаченного товара нарушен, то покупатель впра­ве потребовать возврата денег. Кроме того, в данном случае продавец несет ответственность в виде выплаты покупателю неустойки (пени) в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки, а при причинении убытков - полного возмещения убытков.

Правильнее будет изложить свои требования к продавцу в письменном виде. Важно знать, что требования о возвра­те уплаченной за товар суммы и возмещении убытков подле­жат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня их предъявления.

**Дефект в стиральной машине проявился по истечении 2-х лет с момента покупки**

Обнаружив в товаре существенный недостаток после ис­течения двухлетнего срока с момента передачи товара, по­требитель вправе потребовать только безвозмездного устра­нения недостатка товара, других требований предъявить нельзя. Требование может быть предъявлено изготовителю (уполномоченной организации, уполномоченному индивиду­альному предпринимателю, импортеру) и только в течение срока службы, а если он не установлен - в течение 10 лет с момента передачи товара потребителю. Кроме того, потре­битель обязан доказать, что недостаток возник до покупки товара или по причинам, возникшим до этого момента. К примеру, доказательством может послужить заключение сервисного центра.

**Предъявляем требования, связанные с покупкой**

**некачественного товара, если продавец-индивидуальный**

**предприниматель прекратил деятельность**

В данном случае потребитель вправе предъявить требо­вания о замене товара, о безвозмездном устранении недо­статков, а также о возврате уплаченной суммы изготовителю, уполномоченной организации, уполномоченному индивиду­альному предпринимателю или импортеру.

Наименование и местонахождение этих организаций должны быть указаны в технической документации, которая при­лагается к товару при покупке, на этикетках, маркировкой или иным способом.

**Продавец не исполнил обязанность по доставке холодильника для замены**

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).

Если продавец не исполнил своих обязательств по достав­ке, то он должен возместить понесенные расходы потребите­лю. Во избежание конфликтов, обращаем внимание:

Прежде чем доставлять товар своими силами, надо за­фиксировать факт уклонения продавца от исполнения обя­занности по доставке. Для этого необходимо направить пись­мо с требованием доставить товар в определенный срок и получить соответствующий ответ об отказе.

Чтобы потребовать компенсацию расходов на доставку товара необходимо иметь документальное подтверждение рас­ходов (квитанция, договор, подтверждающие перевозку и т.д.).

В случае отказа в возмещении расходов потребитель вправе обратиться в суд.

**В магазине отсутствуют ценники на реализуемые товары**

До потребителей должна быть доведена необходимая и до­стоверная информация, обеспечивающая возможность пра­вильного его выбора, в том числе сведения о его цене и усло­виях приобретения.

Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с ука­занием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Допускается оформление ценников на бумажном или ином визуально доступном для поку­пателей носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло.

Если ценники отсутствуют - это нарушает права потреби­теля. Оставьте запись в книге отзывов и предложений или обратитесь к руководству магазина для принятия мер по устранению нарушений. Меры не приняты - обращайтесь в Роспотребнадзор.

**Повторное взвешивание продовольственного товара,**

**упакованного изготовителем с нанесением веса,**

**не допускается**

На некоторые продовольственные товары, упакованные в индивидуальную упаковку, производитель указывает на эти­кетке вес нетто продукта. В этом случае магазин не имеет права вновь взвешивать этот товар для вычисления его стои­мости. За такое нарушение предусмотрена административная ответственность.

Требуйте от продавца рассчитать стоимость продукта от веса, указанного производителем.

**Продавец нарушил срок гарантийного ремонта товара**

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. Если сроки нарушены, потребитель вправе: - предъявить иные требования (замены товара, возврата денег и т.д.) - потребовать выплаты неустойки в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

**Возник спор о причинах возникновения недостатка в товаре**

Вы не согласны с результатом проведенной проверки ка­чества товара, который указывает на вину потребителя и не­правильную эксплуатацию товара? В этом случае покупатель вправе потребовать от продавца проведения экспертизы, ко­торая в период гарантийного срока проводится за счет про­давца. Однако, важно знать, что если в результате экспертизы будет установлено, что недостаток возник по вине потреби­теля, то он будет обязан оплатить эту экспертизу.

Если продавец отказывает в проведении экспертизы или просто игнорирует ваше требование, вы можете провести ее самостоятельно, уведомив продавца о времени и месте про­ведения.

Результаты экспертизы потребитель вправе обжаловать в суде.

**Просим книгу отзывов и предложений**

Книга отзывов и предложений - это официальный доку­мент, в котором покупатель имеет возможность как высказать свое недовольство, так и оставить положительный отзыв по поводу организации работы магазина, а также внести рацио­нальные предложения по совершенствованию обслуживания посетителей.

Специальных требований к ее оформлению, регистрации, ведению и хранению законодательство в сфере защиты прав потребителей не устанавливает. Регламентировано лишь ее обязательное наличие и выдача потребителю по его требова­нию. Лишь за такое нарушение виновное лицо несет админи­стративную ответственность.

**Возвращаем деньги за некачественный товар, купленный в кредит**

Вариант первый - кредит погашен: инициируя процеду­ру возврата, в случае, если кредит погашен в полном объ­еме, покупателю нужно обратиться в банк с просьбой выдать справку о закрытии кредитного договора. Далее с этой справ­кой необходимо обратиться к продавцу. Покупателю должны быть возвращены выплаченные им средства из кассы магази­на наличными. При возврате товара ненадлежащего качества, купленного в кредит, потребитель имеет право на полное воз­мещение денежной суммы, состоящей из стоимости товара и платы за пользование кредитом.

Вариант второй - кредит полностью не выплачен: в данном случае надо уяснить, что договор розничной купли-продажи и договор потребительского кредитования - два разных юри­дически значимых документа. Пока договор кредитования не расторгнут, необходимо своевременно вносить платежи по кредиту.

Вначале обращаемся в магазин с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи, один экземпляр кото­рой остается в магазине, второй (с отметкой продавца о при­нятии копии) - у покупателя. К претензии приложить копии документов, которые подтверждают, что вы вносили платежи по кредиту

В дальнейшем покупателю возвращается полная стоимость товара и проценты за пользование кредитом. Клиент должен посетить банк на предмет расторжения кредитного договора. Сделать это необходимо в тот же день, в противном случае проценты за использование кредита будут продолжать начис­ляться.

**ГЛАВА 2. УСЛУГИ 2.1 ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ**

**Права потребителя при задержке авиарейса**

При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблаго­приятных метеорологических условий, по техническим и дру­гим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

два телефонных звонка или два сообщения по электрон­ной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

обеспечение прохладительными напитками при ожида­нии отправления рейса более двух часов;

обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;

размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и об­ратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

организация хранения багажа.

Услуги предоставляются пассажирам без взимания допол­нительной платы.

**Если багаж потерян или поврежден**

До выхода из зала прилета необходимо обратиться в служ­бу розыска багажа для составления акта. В случае, если ба­гаж не найден в течение 21 дня с момента подачи заявления, потребителю положена компенсация из расчета не более 600 рублей за кг (если невозможно подтвердить стоимость), за утерянную по вине авиакомпании ручную кладь - не более 11000 рублей вне зависимости от веса (если невозможно под­твердить стоимость). Ущерб от повреждения багажа оплачи­вается в аналогичном размере. Также следует иметь в виду, что:

норма бесплатного багажа устанавливается авиакомпа­нией самостоятельно, но не менее 10 кг на одного пассажи­ра;

дети до 2-х лет могут путешествовать без места (об этом надо предупредить авиакомпанию не менее чем за 24 часа до вылета).

**Возвращаем билет на поезда дальнего следования**

При возврате в железнодорожную билетную кассу неис­пользованного проездного документа (билета) на поезд даль­него следования пассажир имеет право:

а) не позднее чем за 8 часов до отправления поезда полу­
чить обратно средства в размере стоимости проезда, состоя­
щей из стоимости билета и стоимости плацкарты;

б) менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до от­
правления поезда получить обратно средства в размере стои­
мости билета и 50 процентов стоимости плацкарты;

в) менее чем за 2 часа до отправления поезда получить об­
ратно средства в размере стоимости билета. Стоимость плац­
карты в таком случае не выплачивается.

Возврат причитающихся средств за неиспользованный проездной документ (билет) производится при предъявлении удостоверяющего личность пассажира документа, номер ко­торого указан в проездном документе (билете).

**Пассажир вправе потребовать от перевозчика**

**уплаты штрафа за задержку отправления**

**или опоздание поезда**

Уплата штрафа за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сообщении, произ­водится перевозчиком из расчета 3 процентов стоимости про­езда за каждый полный час задержки отправления или опоз­дания поезда. При этом задержка отправления или опоздания поезда менее чем на 1 час в расчет не принимается.

Уплата пассажиру штрафа за задержку отправления по­езда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением перевозок в пригородном сооб­щении, по бесплатным проездным документам (билетам) не производится, а по проездным документам (билетам), оформ­ленным со скидкой, производится исходя из уплаченной сто­имости проезда.

До предъявления к перевозчику иска потребитель предъ­являет соответствующую претензию в течение 45 дней с даты наступления событий, послуживших основанием для ее предъявления.

**2.2 БЫТОВЫЕ УСЛУГИ**

**Компания изготовила некачественные окна или некачественно их установила**

Нередко возникает ситуация, когда после доставки изго­товленных окон и их установки потребитель обнаруживает различные недостатки. Как правильно поступить в данной си­туации?

Изготовление окон и их установка выполняются, как пра­вило, на основании договора, заключенного между потреби­телем и исполнителем услуг.

Согласно Закону потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков;

соответствующего уменьшения цены;

безвозмездного изготовления другой вещи из однородно­го материала такого же качества или повторного выполнения работы;

возмещения понесенных им расходов по устранению не­достатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

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

При этом потребитель вправе требовать от исполнителя выплаты неустойки за нарушение срока выполнения работ в размере трех процентов цены заказа за каждый день про­срочки.

**О предоставлении некачественных услуг**

**сервисными центрами по ремонту телефонов,**

**планшетов, телевизоров**

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

соответствующего уменьшения цены выполненной рабо­ты;

безвозмездного изготовления другой вещи из однородно­го материала такого же качества или повторного выполнения работы;

возмещения понесенных им расходов по устранению не­достатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убыт­ков, если в установленный указанным договором срок недо­статки выполненной работы не устранены исполнителем или в случае обнаружения существенных недостатков выполнен­ной работы.

В любом случае первоначально следует обратиться с пись­менной претензией к исполнителю услуг. Претензию соста­вить в двух экземплярах, один из которых с отметкой о его получении исполнителем услуг оставить у себя.

При возникновении спора с исполнителем по вопросу ка­чества оказанных услуг потребитель вправе обратиться в экс­пертную организацию.

Если же договором оказания услуги предусмотрен гаран­тийный срок и недостатки обнаружены в этот период, то экс­пертизу должен проводить исполнитель за свой счет.

При отказе исполнителем услуги в добровольном удовлет­ворении имущественных требований потребитель вправе об­ратиться в суд с исковым заявлением и привлечь Управление к участию в судебном процессе для дачи заключения в целях защиты прав потребителя.

**О качестве и сроках изготовления мебели, а также нарушениях сроков ее доставки**

При заказе работ потребителю необходимо помнить, что исполнитель обязан оформить договор в письменной форме и выдать один экземпляр потребителю. В договоре, помимо прочего, должны содержаться вид, цена, отметка об оплате полной стоимости работ либо о внесенном авансе.

Потребитель, в случае обнаружения недостатков в изготов­ленной мебели, вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков;

соответствующего уменьшения цены;

безвозмездного изготовления другой вещи из однородно­го материала такого же качества или повторного выполнения работы.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения дого­вора о выполнении работы, если им обнаружены существен­ные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы, указанные в договоре, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от ис­полнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы;

отказаться от исполнения договора о выполнении рабо­ты.

Потребитель вправе потребовать также полного возмеще­ния убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы или если в установленный договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем.

В случае нарушения установленных договором сроков ис­полнитель уплачивает потребителю за каждый день просроч­ки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выпол­нения работы, а если цена выполнения работы договором о выполнении работ не определена - общей цены заказа.

В случае отказа в удовлетворении требований спор между потребителем и исполнителем работ может быть разрешен в судебном порядке.

**Повредили вещь в химчистке (в ателье, в сервисном центре и т.д.)**

Если работа по договору бытового подряда выполняется из материала заказчика, в квитанции или ином документе, вы­даваемых подрядчиком заказчику при заключении договора, должны быть указаны точное наименование, описание и цена материала, определяемая по соглашению сторон.

В данном случае на исполнителя возлагается ряд обязан­ностей :

- он отвечает за сохранность этого материала (вещи);

он отвечает за правильное его использование;

исполнитель обязан предупредить потребителя о непри­годности или недоброкачественности переданного потре­бителем материала (непригодный материал - это материал, который по своему качеству или характеру не соответствует установленным требованиям к его качеству);

он обязан представить отчет об израсходовании матери­ала и возвратить потребителю его остаток.

В случае полной или частичной утраты либо поврежде­ния принятого от потребителя материала, а также принадле­жащей потребителю вещи подрядчик обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом или вещью ана­логичного качества или возместить потребителю двукратную цену утраченного или поврежденного материала либо вещи, принадлежащей потребителю, а также понесенные им рас­ходы.

Подрядчик может быть освобожден судом от ответствен­ности за утрату или повреждение материала (вещи) только в случае, если он предупреждал потребителя об их особых свойствах, которые могут повлечь их утрату или поврежде­ние.

**2.3 ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

**Индивидуальный прибор учета (ИПУ) вышел из строя**

Прибор учета считается вышедшим из строя в случаях:

неотображения приборами учета результатов измерений;

нарушения контрольных пломб и (или) знаков поверки;

механического повреждения ИПУ;

превышения допустимой погрешности показаний прибо­ра учета;

истечения межповерочного интервала поверки.

Действия потребителя при обнаружении неисправности:

- потребитель обязан незамедлительно известить об этом
исполнителя, сообщить показания прибора учета на момент
его выхода из строя (возникновения неисправности);

обеспечить устранение выявленной неисправности (осу­ществление ремонта, замены) в течение 30 дней со дня вы­хода прибора учета из строя;

в случае если требуется проведение демонтажа ИПУ, ис­полнитель извещается о проведении указанных работ не ме­нее чем за 2 рабочих дня. Демонтаж прибора учета, а также его последующий монтаж выполняются в присутствии пред­ставителей исполнителя, за исключением случаев, когда та­кие представители не явились к сроку его демонтажа, указан­ному в извещении.

обеспечить ввод в эксплуатацию прибора учета после его ремонта, замены и поверки.

***Важно:***

1. Установленный прибор учета, в том числе после повер­ки, опломбируется исполнителем без взимания платы с по­требителя, за исключением случаев, когда опломбирование соответствующих приборов учета производится исполнителем повторно в связи с нарушением пломбы или знаков поверки потребителем или третьим лицом;

2. Расчет платы за коммунальные услуги в период выхода из строя ИПУ происходит следующим образом:

в течение 3 месяцев подряд после выхода ИПУ из строя начисления осуществляются по среднемесячному объему по­требления, определенному по показаниям ИПУ за период не менее б месяцев, а если период работы ИПУ составил меньше б месяцев, - то за фактический период работы, но не менее 3 месяцев. Затем - по нормативам потребления.

**Порядок ввода в эксплуатацию индивидуальных приборов учета (ИПУ)**

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается ис­ходя из объема потребленного за расчетный период комму­нального ресурса, определенного по показаниям индивидуального прибора учета (ИПУ) и тарифа на соответствующий коммунальный ресурс, установленного органами государ­ственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

Подаем заявку в 2-х экземплярах в управляющую орга­низацию на ввод ИПУ в эксплуатацию. К заявке нужно при­ложить копию паспорта на ИПУ, а также копии документов, подтверждающих результаты прохождения последней повер­ки ИПУ (кроме новых ИПУ).

Согласовываем сроки ввода в эксплуатацию ИПУ.

При невозможности выполнения заявки в указанный срок, исполнитель в течение 3 рабочих дней должен согласовать с потребителем иную дату и время.

3. Работы по вводу ИПУ в эксплуатацию.
Исполнитель обязан проверить:

соответствие заводского номера ИПУ с номером, указан­ным в паспорте;

соответствие прибора учета технической документации изготовителя прибора (в т.ч. комплектации и схеме монтажа ИПУ);

наличие знаков последней поверки (кроме новых ИПУ);

работоспособность ИПУ.

После проверки исполнитель обязан установить контроль­ные пломбы.

4. Изменение порядка расчета платы за коммунальные ус­луги.

Исполнитель обязан производить расчет платы за комму­нальную услугу со дня, следующего за днем ввода ИПУ в экс­плуатацию на основании показаний ИПУ.

Акт ввода ИПУ в эксплуатацию составляется в 2-х экзем­плярах и подписывается сторонами. Исполнитель обязан вру­чить один экземпляр акта потребителю.

Установленный ИПУ должен быть введен в эксплуатацию не позднее месяца, следующего за датой его установки. Ввод осуществляется исполнителем коммунальных услуг.

**Право потребителя на перерасчет платы за комму­нальные услуги при его временном отсутствии**

Перерасчет платы за коммунальные услуги (холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение и газоснабжение) осуществляется при временном отсутствии потребителя в жилом помещении более 5 полных календар­ных дней подряд и в случае, если в квартире не установлены индивидуальные приборы учета по соответствующим видам коммунальных услуг в связи с отсутствием технической воз­можности их установки.

Для этого необходимо обратиться к исполнителю с пись­менным заявлением (подается в течение месяца после окон­чания периода временного отсутствия) с приложением необ­ходимых документов. В течение 5 рабочих дней должен быть сделан перерасчет.

**Требуем перерасчета платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества**

Правила предоставления коммунальных услуг гражданам определяют, что исполнитель обязан производить уменьшение размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с пере­рывами, превышающими установленную продолжительность.

В таких ситуациях предлагаем приблизительный алгоритм действий:

1. Уведомить (письменно или устно) аварийно-диспетчер­скую службу. В случае если сотруднику аварийно-диспетчер­ской службы исполнителя известны причины нарушения каче­ства коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений. В случае если со­труднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не из­вестны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

*2.* По окончании проверки составляется акт. Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества комму­нальной услуги, то в акте проверки указываются дата и вре­мя проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе про­верки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества ком­мунальной услуги. Если в ходе проверки факт нарушения ка­чества коммунальной услуги не подтвердится, то в акте про­верки указывается об отсутствии факта нарушения качества коммунальной услуги. Если в ходе проверки возник спор от­носительно факта нарушения качества коммунальной услу­ги - одной из сторон инициируется проведение экспертизы. Расходы на проведение экспертизы, инициированной потре­бителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие фак­та нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

3. Акт об оказании услуги ненадлежащего качества служит основанием для перерасчета.

4. При отказе исполнителя от уменьшения платы в добро­вольном порядке - нужно обращаться в суд.

**Как отменить решение, принятое на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме**

Общее собрание собственников помещений в многоквар­тирном доме является органом управления многоквартирным домом.

Решение общего собрания собственников помещений, при­нятое в установленном Жилищным Кодексом порядке, по во­просам, отнесенным к компетенции такого собрания, является обязательным для всех собственников помещений в много­квартирном доме, в том числе для тех собственников, которые не участвовали в голосовании.

Собственник вправе обжаловать в суд решение, принятое общим собранием собственников помещений в данном доме с нарушением требований Жилищного Кодекса, в случае, если он не принимал участие в этом собрании или голосовал про­тив принятия такого решения и если таким решением нару­шены его права и законные интересы. Заявление о таком об­жаловании может быть подано в суд в течение шести месяцев со дня, когда указанный собственник узнал или должен был узнать о принятом решении. Суд с учетом всех обстоятельств дела вправе оставить в силе обжалуемое решение, если голо­сование указанного собственника не могло повлиять на ре­зультаты голосования, допущенные нарушения не являются существенными и принятое решение не повлекло за собой причинение убытков указанному собственнику.

**Квартиру залили соседи. Что делать?**

В первую очередь, вам необходимо обратиться в организа­цию, которая обслуживает ваш дом. Управляющая компания должна создать комиссию, осмотреть пострадавшее жильё и составить акт.

В акте о затоплении квартиры должно быть указано:

факт затопления и повреждения имущества;

размеры (в квадратных метрах) повреждений потолка либо подвесного потолка, либо иных потолочных покрытий, а также размеры (в квадратных метрах) повреждений пола и стен;

детальный перечень иного поврежденного имущества (мебель, бытовая техника, книги и т.д.) с указанием иденти­фицирующих признаков данного имущества (например, мар­ка и модель поврежденных телевизора, аудиосистемы и т.д.);

причина затопления (например, прорыв трубы, повреж­дение стояка);

причинно-следственная связь между выявленной причи­ной затопления и причиненными повреждениями.

Акт подписывается всеми участниками Комиссии. Также к акту желательно приложить фотографии повреждений. Необходимо установить виновника затопления квартиры. Не всег­да таким виновником будет сосед, ведь если обслуживающая компания вовремя не заменила инженерные коммуникации, затопление может произойти и по их вине. При этом непло­хо было бы ещё дополнительно зафиксировать всё на камеру или фотоаппарат, в дальнейшем это послужит дополнитель­ным доказательством в суде.

Шаг второй - вызов независимого оценщика ущерба. Ори­гинал оценочного документа оставьте себе, а с копией озна­комьте соседей, возможно уже на данном этапе вам удастся прийти к какому-то конструктивному решению и избежать дальнейшего судебного разбирательства. Обязательно со­храните квитанцию об оплате, все понесенные вами расходы необходимо будет внести в затратную часть искового заяв­ления.

Шаг третий - это уже непосредственное обращение в су­дебные органы. Вы можете самостоятельно составить исковое заявление, приложив все необходимые и подтверждающие материалы, а можете прибегнуть к услугам адвоката по жи­лищным вопросам, который поможет грамотно сформулиро­вать жалобу и выиграть процесс. По закону виновная сторона должна полностью возместить причиненный ущерб! Помимо материальной компенсации, пострадавшая сторона вправе требовать и моральную компенсацию.

**Если потребитель не согласен с начисленной платой за жилищно-коммунальные услуги**

Если собственник жилого помещения выявил в квитанции на оплату коммунальных услуг неточности, он должен дей­ствовать в следующем порядке:

- уточнить, какой тариф на услуги ЖКХ действует на дату начисления платежей. Для этого можно обратиться в управ­ляющую компанию или ТСЖ, обслуживающие многоквартир­ный дом или проверить информацию на официальных сайтах местной или региональной власти, которые уполномочены на установление тарифов;

сравнить правильность отражения в квитанции поданных показаний счетчиков, чтобы устранить возможную ошибку в расчетах. Если ошибка в платежном документе допущена по вине самого жильца (неправильно указал данные счетчи­ков), перерасчет будет произведен при обращении в УК или расчетный центр. В этом случае может быть выписана новая квитанция, либо завышенная сумма будет зачтена в будущие платежные периоды;

позвонить или обратиться к должностным лицам управля­ющей компании или расчетного центра для устранения ошиб­ки. Если получен отказ в перерасчете, подать официальное заявление или жалобу в уполномоченные органы;

составить заявление и передать его в управляющую ком­панию. Её реквизиты можно узнать в квитанции на оплату коммунальных услуг. Заявление пишется в двух экземплярах:

один передается на рассмотрение, второй с подписью принимающего остается у потребителя;

не дождавшись ответа, владелец квартиры может обра­титься с заявлением в Государственную жилищную инспек­цию для проведения проверки деятельности управляющей компании;

если ни на одно заявление собственник объекта недви­жимости не получил ответа, он может написать в прокуратуру жалобу, которая должна быть рассмотрена в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

При выявлении нарушения по расчету платы за коммуналь­ные услуги, порядка расчета платы за коммунальные услуги, повлекшего необоснованное увеличение размера платы, по обращению заявителя исполнитель обязан уплатить потреби­телю штраф в размере 50 процентов величины превышения начисленной платы над размером платы, которую надлежа­ло начислить в соответствии с Правилами № 354, за исклю­чением случаев, когда такое нарушение произошло по вине потребителя или устранено до обращения и (или) до оплаты потребителем. При поступлении обращения потребителя с письменным заявлением о выплате штрафа исполнитель не позднее 30 дней со дня поступления обращения обязан про­вести проверку правильности исчисления предъявленного по­требителю к уплате размера платы за коммунальные услуги и принять одно из следующих решений:

а) о выявлении нарушения (полностью или частично) и вы­
плате потребителю штрафа (полностью или частично);

б) об отсутствии нарушения и отказе в выплате штрафа.
Указанный штраф отражается в платежном документе отдель­
ной строкой. Сроки для выплаты штрафа - не позднее двух
месяцев со дня получения обращения потребителя.

Суд является последней инстанцией, куда может обратить­ся собственник жилого помещения со своей жалобой. Для это­го важно правильно составить исковое заявление, в котором следует представить обоснованный расчет суммы коммуналь­ных платежей с указанием норм, которые нарушены ответчи­ком, и приложить документацию, которая будет выступать в качестве доказательной базы.

**2.4 УСЛУГИ СВЯЗИ**

**Оператор связи в одностороннем порядке изменил тарифы на услуги связи**

Тарифы и тарифные планы для оплаты подвижной и теле­матических услуг связи, а также стоимость неполной еди­ницы тарификации, устанавливаются оператором связи. При этом, об изменении тарифов исполнитель обязан из­вещать абонентов через средства массовой информации и (или) в местах работы с абонентами не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов. Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, до­полнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи.

**Подключена дополнительная платная услуга без согласия потребителя**

Подключение и отключение дополнительных услуг возмож­но исключительно с согласия потребителя путем заключения дополнительного соглашения к договору в письменной форме либо путем совершения абонентом конклюдентных действий (поступки, по которым можно сделать вывод о намерениях лица), перечень и порядок осуществления которых определя­ются договором.

В случае, если дополнительная платная услуга была под­ключена без вашего согласия, вам необходимо обратиться в адрес оператора связи с письменной претензией о возмеще­нии имущественного вреда, которая должна быть рассмотре­на им в срок, не превышающий 30 дней. При отклонении пре­тензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок, вы вправе обратиться с иском в суд, по­скольку исключительно судебные органы вправе рассматри­вать имущественные споры и обязать хозяйствующий субъект выполнить имущественные требования потребителя.

Для применения административных мер можно обратить­ся в Роспотребнадзор с приложением копий имеющихся до­кументов.

**Заблокирована телефонная сим-карта**

Оператор связи должен обеспечить абоненту возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

При возникновении неисправностей, препятствующих поль­зованию услугами телефонной связи, оператор обязан устра­нить возникшие неисправности в установленные им сроки, ин­формация о которых размещается на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае непредставления услуг телефонной связи не по вине абонента потребитель вправе потребовать от оператора связи перерасчета уплаченных за услугу денежных средств.

Для этого необходимо обратиться к оператору связи с пись­менной претензией, срок рассмотрения которой - не более 30 дней с даты регистрации. О результатах рассмотрения опера­тор связи должен сообщить в письменной форме предъявив­шему ее абоненту. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок або­нент вправе предъявить иск в суд.

**Некачественная услуга связи**

Если потребителю оказана услуга ненадлежащего каче­ства, то он вправе требовать от оператора связи безвозмезд­ного устранения ее недостатков или соответствующего умень­шения ее стоимости, а также возмещения причиненного по вине оператора связи ущерба.

При этом определен обязательный претензионный поря­док разрешения спора. Это означает, что абонент до обра­щения в суд предъявляет оператору связи претензию в пись­менной форме, к которой прилагает копию договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы.

Срок рассмотрения претензии - не более 30 дней с даты ее регистрации, о результатах рассмотрения оператор свя­зи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту. При отклонении претензии полностью или частич­но либо неполучении ответа в установленный срок абонент вправе предъявить иск в суд.

**Расторгаем договор на услуги связи**

Многие заблуждаются, что достаточно прекратить оплату услуг телевидения (интернет и т.д.) или самостоятельно от­ключить абонентское оборудование - и договор автоматиче­ски расторгается и прекращаются обязательства сторон.

На самом деле, в соответствии со ст. 452 ГК РФ соглаше­ние о расторжении договора совершается в той же форме, что и договор. При этом порядок одностороннего отказа от испол­нения договора должен быть определен в договоре, для расторжения которого необходимо обратиться к оператору связи с соответствующим заявлением.

Законодательство позволяет абоненту в любое время в од­ностороннем порядке расторгнуть договор при условии опла­ты исполнителю фактически понесенных им расходов, свя­занных с исполнением договора по оказанию услуг.

**2.5 ПЛАТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ**

**Особенности оказания платных медицинских услуг**

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, пре­доставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на осно­вании договоров, в том числе договоров добровольного меди­цинского страхования.

При заключении договора потребителю представляется в доступной форме информация о возможности получения соот­ветствующих видов и объемов медицинской помощи без взи­мания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Это необходимо для того, чтобы потребитель знал, что похожие услуги он может получить в рамках программы обязательного медицинского страхования.

При оказании платных медицинских услуг потребитель вправе получить информацию, предусмотренную для данного вида услуг, которая должна быть размещена на информаци­онном стенде и одновременно на сайте организации в сети Интернет.

Оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании договора, который заключается в простой пись­менной форме не только при одноразовой помощи, но и при длительном лечении. Важно, чтобы документ оформлялся в двух экземплярах, один из которых остается у потребителя. Помимо того, потребителю выдается документ, подтверж­дающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образ­ца)).

Если в ходе лечения возникнет надобность в дополнитель­ной помощи, то без согласия на это потребителя исполнитель не имеет права самостоятельно решать этот вопрос. Правила предоставления платных медицинских услуг говорят о том, что если же была оказана услуга без разрешения пациента, то последний имеет право ее не оплачивать.

После завершения оказания платной медицинской услуги потребитель должен получить от исполнителя документ. В нем идет речь о состоянии здоровья пациента на момент за­вершения работы.

Также важно знать, что после заключения договора паци­ент имеет право расторгнуть его в любое время, но при этом возместив исполнителю часть средств, которые уже были по­трачены на оказание помощи.

**Права потребителя при получении некачественной медицинской услуги**

Медицинская организация обязана предоставить услугу, качество которой соответствует условиям договора, при этом она должна быть безопасной для жизни и здоровья потреби­теля.

При обнаружении недостатков оказанной услуги потреби­тель вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения ее недостатков, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных расходов по устранению недостатков услуги третьими лицами. Потреби­тель вправе расторгнуть договор, если им обнаружены суще­ственные недостатки оказанной услуги или иные существен­ные отступления от условий договора, а также потребовать полного возмещения вреда здоровью и убытков, связанных с недостатками услуги, компенсации морального вреда.

Первым шагом для восстановления своих нарушенных прав является обращение к исполнителю с письменной претензией, в которой необходимо изложить свои доводы и требова­ния с приложением соответствующих документов, служащих доказательством по делу.

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

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

**Медицинская организация нарушила сроки исполнения договора**

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

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

**О ценах на медицинские услуги**

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

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

**Срок предъявления требований, связанных с недостатками медицинской услуги**

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

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

**Приглашения по телефону на бесплатные**

**косметологические процедуры или медицинские**

**обследования, в результате которых подписаны**

**кредитные договоры на крупные суммы**

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

Если вы приняли решение посетить данную организацию для получения бесплатной услуги, то, придя на прием, изначально обратите внимание на название хозяйствующего субъ­екта, предлагающего услуги.

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

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

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

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

**2.6 ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ**

**Качество оказанной услуги не соответствует условиям договора**

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

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

**Банкротство туроператора. Возвращаем деньги**

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

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

а) фамилию, имя и отчество туриста;

б) дату выдачи, срок действия и иные реквизиты докумен­та, представленного в качестве финансового обеспечения от­ ветственности туроператора;

в) номер договора и дату его заключения;

г) наименование туроператора, которому предоставлено финансовое обеспечение; наименование турагента;

д) информацию об обстоятельствах (фактах), свидетель­ствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении ту­роператором обязательств по договору;

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

ж) размер денежных средств, подлежащих уплате туристу.

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

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

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

**Порядок оказания экстренной помощи туристу за рубежом**

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

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

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

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

г) организацию питания туриста;

д) обеспечение неотложной медицинской и правовой помощи;

е) обеспечение хранения багажа.

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

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

Решение об оказании туристу экстренной помощи или об отказе в ее оказании принимается не позднее 24 часов с мо­мента получения обращения. В случае оказания экстренной помощи к «Турпомощи» переходит принадлежащее туристу право требования денежных средств от страховщика или банка. Таким образом, в случае банкротства туроператора, пра­ва туриста остаются защищенными посредством исполнения обязательств турфирмы третьими лицами: страховщиком, га­рантом или объединением туроператоров.

**Туроператор изменил сроки путешествия. Что делать?**

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

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по не­зависящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, от­каз в выдаче визы и другие обстоятельства).

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

**Права потребителя при возникновении угрозы безопасности его жизни и здоровью**

Наличие в стране временного пребывания обстоятельств, свидетельствующих о возникновении угрозы безопасности жизни и здоровья туристов, а равно опасности причинения вреда их имуществу, подтверждается соответствующими ре­шениями федеральных органов государственной власти, ор­ганов государственной власти субъектов Российской Феде­рации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами. К примеру, функция по информированию туроператоров, турагентов и туристов, предусматривающая опубликование соответствующих офици­альных сообщений на этот счет в государственных СМИ, воз­ложена на Ростуризм.

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

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

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

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

**2.7 ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ**

**Банкротство: инициация дела**

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

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

Гражданин может подать заявление о своем банкротстве независимо от размера долга, если существуют обстоятель­ства (например, потеря работы или существенное ухудшение здоровья), которые очевидно не позволят ему выполнить свои обязательства в установленный срок, а также если гражданин соответствует признакам неплатежеспособности (перестал делать выплаты по долгу, накопил значительную просрочен­ную задолженность) и недостаточности имущества (в частно­сти, если сумма долга превышает стоимость имущества).

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

кредитор предъявил документ, в котором должник при­знает долг;

требование подтверждено нотариально;

это требование банка по кредитному договору;

это требование о взыскании алиментов;

• это требование уполномоченного органа о взыскании
обязательных платежей.

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

**Банкротство: все расходы в деле о банкротстве оплачивает должник**

Еще до момента подачи заявления в арбитражный суд и до самого завершения дела о банкротстве (окончания расчетов с кредиторами) возникают различные расходы, которые почти полностью ложатся на должника. Должник оплачивает все су­дебные издержки, расходы на отправку почтовой корреспон­денции, обязательные публикации в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве (ЕФРСБ) и официальном издании (газета «Коммерсантъ»). Кроме того, должник оплачи­вает услуги финансового управляющего и привлекаемых им лиц (оценщика, кадастрового инженера и пр.), а также другие расходы, которые суд признает необходимыми.

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

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

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

**Последствия банкротства**

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

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

в течение 3 лет гражданин не вправе руководить юриди­ческим лицом.

**О страховании жизни, имущества при заключении кредитного договора**

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

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

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

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

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

Имущественные требования потребителя рассматриваются в претензионном и судебном порядках.

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

Судебный порядок разрешения спора.

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

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

Кредитный договор;

Договор страхования (при наличии);

График погашения кредита;

Заявление на страхование (при наличии);

Документы, подтверждающие оплату страховки;

Документы, подтверждающие обращение заемщика в банк в части страхования жизни и здоровья (при наличии);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетво­рении требований потребителя (при наличии);

Типовой образец договора в подтверждение того, что за­ключение кредитного договора невозможно без страхования жизни и здоровья заемщика.

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

**Право потребителя на досрочное погашение кредита**

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

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

**Банк взимает плату за предоставление справок о состоянии задолженности**

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

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

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

**Быть или не быть поручителем?**

Если вам предложили стать поручителем - считайте, что вы берете обязательства по этому кредиту на себя. Согласно законодательству поручитель несет такую же ответственность перед банком, как и заемщик. Когда заемщик перестает пога­шать кредит, все обязательства по выплате долга принимает на себя поручитель. Это касается не только долга, но и опла­ты штрафных начислений за просроченные платежи.

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

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

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

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

**На что обратить внимание потребителю при заключении кредитного договора**

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

В договоре должна быть информация о полной сумме, под­лежащей выплате и графике ее погашения. Банк не может взимать дополнительные комиссии, например, за ведение операций по счетам; безакцептно списывать с имеющихся у заемщика счетов средства для погашения долга по кредитно­му договору; не вправе включать в договор пункт об односто­роннем изменении его условий.

**Если звонят коллекторы**

Если вам угрожают - рекомендуем обратиться в правоохра­нительные органы.

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

**Навязывание дополнительных услуг**

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

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

Кредитными организациями предлагается в рамках кредит­ного договора заключить договор о карте. К данному предложению необходимо относиться с осторожностью и только после того, как ознакомились с Тарифами банка, так как в большинстве случаев за ведение счета, снятие наличных или прием наличных на карточный счет банком взимаются платы и комиссии.

**Микрозаймы - «за» и «против»**

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

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

в отличие от кредита процент по микрозаймам будет зна­чительно выше;

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

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

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

МФО обязана представить полную и достоверную информа­цию о порядке и условиях предоставления микрозайма, воз­можности и порядке изменения договора по инициативе МФО и заемщика, перечне, размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора, правах и обязанностях лица, подавшего заявку на получение микрозайма; разме­стить в месте, доступном для ознакомления заинтересован­ного лица, и в сети Интернет копию правил предоставления микрозаймов, гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков.

**ГЛАВА 3. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**Обращаемся с претензией**

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

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

Данные потребителя: ФИО, адрес, телефон.

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

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

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

Число и подпись.

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

В заключение можно указать продавцу (исполнителю) на намерение обратиться в суд с исковым заявлением при неудовлетворении требований в указанный срок. Один экзем­пляр претензии под роспись вручается уполномоченному лицу в организацию, где был приобретен товар (или оказа­на услуга), с указанием фамилии, должности, даты вручения, штампа, второй остается у потребителя.

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

**Образцы претензий Образец претензии в адрес продавца**

Руководителю

Дом. адрес

Контактн. телефон

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Мною, , в Вашем

расположенном по адресу:

Куплен (а)

стоимостью рублей.

Факт покупки подтверждается наличием кассового и товар­ного чеков.

В период гарантийного срока эксплуатации в

 выявлен дефект, не оговоренный

продавцом в момент продажи, а именно:

На основании ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребите­
лей» (далее - Закон)требую

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

О принятом решения прошу сообщить мне письменно в
установленный законом срок.

Приложения:

Дата, подпись

**Образец претензии в адрес исполнителя услуги**

Руководителю

Дом. адрес

Контактн. телефон

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Мною, , в Вашем

расположенном по адресу:

заказаны стоимостью рублей,

что подтверждается наличием кассового чека.

В период гарантийного срока в выявлен

дефект, не оговоренный исполнителем, а именно:

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

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

О принятом решении прошу сообщить мне письменно в установленный срок.

Приложения:

Дата

Подпись

**Обращаемся в суд**

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

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

Всю судебную процедуру можно разделить на несколько этапов.

***Подготовка документов***

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

наименование суда, в который подается заявление;

фамилия, имя, отчество (истец) и домашний адрес; наи­менование и местонахождение ответчика (в заявлении ука­зывается юридический адрес ответчика, т.е. адрес регистра­ции);

существо спора (необходимо изложить ситуацию, указав на то, какие права были нарушены);

нормы закона, на которых основаны требования;

требования, предъявляемые к ответчику;

цена иска и оценка морального вреда;

перечень копий прилагаемых документов;

дата подачи искового заявления;

подпись истца.

***Подача искового заявления***

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

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

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

***Судебное заседание***

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

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

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

***Исполнение решения суда***

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

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

**Возмещение убытков, причиненных потребителю**

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

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

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

**Взыскание неустойки**

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

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

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

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

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

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

**Имущественный и моральный вред**

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

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

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

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

Моральный вред подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

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

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

**О полномочиях и порядке участия Управления**

**Роспотребнадзора по Тульской области**

**в судебной защите потребителей**

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

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

в защиту прав потребителя;

в защиту законных интересов неопределенного круга по­требителей;

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

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

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

**СПРАВОЧНЫЙ РАЗДЕЛ**

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

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

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

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

1. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) осуществляет надзор и контроль за исполнением обязатель­ных требований законодательства РФ в области обеспече­ния санитарно-эпидемиологического благополучия насе­ления, защиты прав потребителей. Однако если спор носит имущественный характер, сообщаем, что Роспотребнадзор не уполномочен удовлетворять подобные требования, такой конфликт подлежит рассмотрению исключительно в судеб­ном порядке (ст. 11 ГК РФ). Управление Роспотребнадзора по Тульской области располагается по адресу: г. Тула, ул. Обо­ронная, д. 114, e-mail: tula@71.rospotrebnadzor.ru, сайт 771. [rospotrebnadzor.ru](http://rospotrebnadzor.ru), контактный телефон (4872) 31-28-79, те­лефон горячей линии (4872) 55-55-50.

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

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

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

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

Прокуратура Российской Федерации осуществляет над­зор за исполнением действующих на территории РФ законов, принимает меры, направленные на устранение их наруше­ний и привлечение виновных к ответственности. Прокуратура Тульской области располагается по адресу: г. Тула, пр. Ле­нина, д. 55, телефон дежурного прокурора (4872) 36-43-07.

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

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

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

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

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

В модуле «Виртуальная приемная» потребители могут оставлять сообщения, касающиеся сферы защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, оказания работ и услуг хозяйствующими субъектами.

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