

ТИПИЧНЫЕ СИТУАЦИИ: НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ УСЛУГИ И РАБОТЫ

УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Деятельность по предоставлению услуг общественного питания регламентируется законодательством о защите прав потребителей, в том числе Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. №1036 (с последующими изменениями).

В соответствии с Правилами исполнитель услуг общественного питания вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

Организации общественного питания любого типа и класса должны соответствовать вышеназванным Правилам, согласно которым исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

перечень услуг и условия их оказания;

цены в рублях и условия оплаты услуг;

фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме его порций;

сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

В соответствии с Правилами можно оформить предварительный заказ на оказание услуги. Это может быть сделано путем составления документа (договора), содержащего необходимые сведения, либо посредством телефонной, электронной или иной связи. Момент и способ оплаты услуг (предварительная, после отбора блюд, после приема пищи, с авансом или без него, наличный или безналичный расчет) определяется соглашением сторон.

Рассмотрим на примерах типичные ситуации нарушения прав потребителей в этой сфере.

Вопрос. Вчера заказал через интернет в местной пиццерии пиццу, несколько салатов, торт и напитки с доставкой на дом (у ребенка был праздник – окончание первого класса), через 15 минут со мной связались из клиентской службы и приняли заказ, сказали, что курьер приедет в течение часа. Такой же срок доставки указан на сайте. Заказ был произведен в 17.30 вечера, прождав до 20.30, я позвонил в клиентскую службу по поводу доставки. Мне ответили, что произошел сбой в программе и сейчас, течение 10-15 минут ко мне приедет курьер и со скидкой привезет пиццу. В общем, прождав ещё два часа, я позвонил снова, но попал на автоответчик, после чего не выдержал и отключил телефон и домофон, чтобы не будить ребенка. До настоящего момента со мной так никто не связался. Похоже, что на меня просто «забили». Как наказать этих горе-работников?

Ответ. Вы заказали платную услугу по доставке пиццы (цена доставки включена в стоимость пиццы). В соответствии с п. 18 Пра-

вил оказания услуг общественного питания исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем. Поскольку это не было сделано в срок, Вы можете воспользоваться правом на неустойку в соответствии с пунктом 5 ст. 28 Закона. В данном случае доставка пиццы исчисляется в минутах и часах, следовательно, Вы, имеете право на получение неустойки в размере трех процентов от общей цены заказа за каждый час просрочки исполнения заказа. Было бы логично считать такую неустойку, например, с 18.30 до 22.30, когда Вы отключили телефон, то есть фактически отказались от исполнения договора. Таким образом, размер неустойки составит 12 процентов от стоимости заказа.

Также Вы вправе требовать и компенсации морального вреда, поскольку ребенку был испорчен праздник. Отсюда нравственные страдания ребенка и взрослых из-за не оказанной в срок услуги.

Вряд ли Вам потребуется доказывать время заказа пиццы, поскольку, как правило, при заказах еды по телефону ведется круглосуточная запись разговоров с потребителями. Также информация должна иметься на сайте фирмы, поскольку Вы делали заказ через Интернет. Так что готовьте и вручайте пиццерии претензию с требованием уплаты неустойки и компенсации морального вреда. Также советуем написать жалобу в территориальное управление Роспотребнадзора, которое вправе применить к пиццерии за обман потребителей меры административного воздействия по ст. 14.7 КоАП РФ.

Вопрос. При расчете в ресторанный счёт был включен пункт «музыкальное обслуживание». Мы не были предупреждены о том, что живая музыка, начавшаяся через 1 час после нашего прихода, платная. Мы оплатили счёт (4000 р.), но отказались оплачивать музыкальные услуги (по 200 руб. с человека). Нам показали меню, где в конце после напитков была информация об оказании дополнительных платных услуг, в том числе в виде живой музыки. Но мы сослались на то, что эту услугу не заказывали, тем более, что половину вечера музыкантов не было. Охрана вызвала полицию, нас две интеллигентные семейные пары силой вывели и отвезли сначала в вытрезвитель на освидетельствование, а затем в отделение полиции, где мы провели незабываемую ночь в камерах с задержанными

уголовниками. Как Вы думаете, есть ли в вышеописанном основания для обращения в суд для компенсации морального вреда и кто должен быть ответчиком: ресторан, милиция или и те, и другие?

Ответ. Ресторан является предприятием общественного питания с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха. Согласно п.24 Правил оказания услуг общественного питания наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги. Вставленная в конец многостраничного меню информация об оказании дополнительной платной услуги «живой музыки» таким предложением считаться не может, поскольку смысл всякого предложения услуги в том, что оно может быть потребителем как востребовано, так и отклонено. Здесь же «услуга» предоставлялась принудительно. Между тем, согласно Закону, исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Вам устроили «незабываемый отдых», в результате которого Вы испытали нравственные и физические страдания. Поскольку Вы музыкальные услуги не оплатили, возврат денег за них Вам не требуется. Но Вы можете требовать компенсации морального вреда, причиненного вам неправомерным требованием оплаты не заказанных вами услуг и столь же неправомерным привлечением к разрешению вашего спора сотрудников полиции. Направьте претензию ресторану с требованием возмещения морального вреда на основании ст. 15 Закона. Кроме того, напишите жалобу в Роспотребнадзор, позиция которого совпадает со сказанным выше (судя по правовой оценке, данной недавно управлением Роспотребнадзора по Тюменской области по жалобам потребителей на подобные действия некоторых предприятий общественного питания). Роспотребнадзор вправе применить к нарушителям прав потребителей меры административного воздействия.

Что касается полиции, то советуем обратиться в ГУВД, поскольку, как нам представляется, столь неадекватная реакция полицейских на спор, отнюдь не относящийся к их компетенции, может свидетельствовать о «крышевании» ими этого ресторана.

БЫТОВЫЕ И СМЕЖНЫЕ С НИМИ УСЛУГИ.

Бытовые услуги регулируются главой «Бытовой подряд» ГК РФ, главой III Закона, а также Правилами бытового обслуживания населения. Подводным камнем здесь может быть отнесение отдельных видов работ, выполняемых в интересах и по заказу потребителя, к услугам по Отраслевому классификатору услуг населению (ОКУН). Для потребителя это имеет немаловажное значение, поскольку в двух случаях нормы закона по-разному применяются к работам и услугам. Во-первых, при определении порядка оплаты, а во-вторых, при предъявлении требований в случае некачественного выполнения работ из материала (с вещью) заказчика.

Сходным образом регулируются услуги культуры, оздоровительные и некоторые другие услуги, на которые распространяются свои Правила оказания соответствующих услуг, утвержденные Правительством РФ.

Вот примеры типичных ситуаций.

Вопрос. Мне в химчистке испортили дубленку. Этот факт администрация признала, но отказывается выплатить ее двукратную стоимость по ст. 35 Закона. Они утверждают, что согласно Отраслевому классификатору услуг населению химчистка и крашение отнесены к бытовым услугам. А поскольку ст. 35 Закона применима только к работам, в возврате двукратной стоимости дубленки мне отказано. Кто прав?

Ответ. Администрация предприятия химчистки не права. Поскольку подобные споры возникали весьма часто, Пленум Верховного суда РФ своим постановлением №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснил, что положения статьи 35 Закона с учетом взаимосвязанных положений пункта 2 статьи 779, статьи 783 и пункта 3 статьи 730 ГК РФ также применяются в случаях повреждения материала или вещи, переданных исполнителю для возмездного оказания услуг (п.37). Так что Вам следует написать и вручить предприятию химчистки претензию с требованием возмещения двукратной стоимости испорченной дубленки, сославшись на приведенную выше позицию Верховного суда РФ, обязательную для судей при рассмотрении подобных вопросов. Если же администрация

не удовлетворит Вашу претензию, обращайтесь в суд.

Вопрос. В компьютере завелся вирус. Я сделала заказ по интернету. Приехал мастер, повозился минут 40 и составил после работы договор на 17 тысяч руб., сказав, что ему пришлось переустанавливать Windows, установить 10 драйверов, провести антивирусную профилактику и т.д. и т.п., что заранее это невозможно было предсказать - со всеми неполадками он столкнулся в процессе работы. Я возмутилась, так как убрать вирус по их прайсу было 400 руб. Тогда он выписал новый договор – уже на 8 тыс. руб. Я сказала, что у меня только 5, и подписывать ничего не буду. А он стал угрожать, что если я не подпишу все, и еще что я должна им, то они напишут в милицию и в суд. Пришлось подписать, но в договоре я приписала, что не согласна. На следующий день я им отвезла жалобу. Все описала, и про вымогательство, обман, угрозы. Позвонила по телефону, а мне ответили, что раз договор подписала, то ничего не получу. Что мне делать, как вернуть деньги?

Ответ. В соответствии со ст. 10 Закона исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, то есть информация должна предоставляться до заключения договора. Цена относится к такой обязательной информации.

Если в заказе Вы указали конкретный вид работ – удаление вируса, то ничего больше, кроме оплаты этой работы, Вы платить не должны, поскольку мастер не поставил заранее Вас в известность о дополнительных работах и их стоимости. В соответствии со ст.16 Закона запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме. Действия исполнителя также нарушают требования Правил бытового обслуживания населения, где сказано: «цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон... Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены потребовать от исполнителя возврата уплачен-

ной суммы».

Пишите и вручайте исполнителю претензию со ссылкой на указанные нормы.

Вопрос. Купила зимние сапоги в конце сентября (имеется чек). Начала носить сапоги в конце октября. 14 декабря сдала в обувную мастерскую на замену набоек. 16 декабря пришла получать обувь, а ее в мастерской не оказалось. Сказали, ой, извините, видимо, кто-то другой забрал. Давайте подождем неделю, может, вернут. Подождали. Никто ничего не вернул. Деньги возвращать не торопятся. Я хочу написать претензию, но не знаю как.

Ответ. Предъявляйте исполнителю письменную претензию с требованием возврата двукратной стоимости утраченной вещи согласно ст. 35 Закона и возврата стоимости работ. Деньги Вам по Закону (ст. 31) обязаны вернуть в течение 10 дней. Копии чека на товар (если он сохранился) и квитанции на выполнение работ по ремонту обуви приложите к претензии.

Вопрос. 11 августа 2011 г. я как физическое лицо заключил договор подряда на сумму 100000 руб. на изготовление и монтаж мебели и внес аванс 45000 руб. Срок поставки по договору (35 рабочих дней) истек 29 сентября 2015 г. В офисе, где оформлял договор, по телефону сказали, что сделают все до 19 октября и пересчитают сумму договора с учетом задержки. На мое требование составить дополнительное соглашение с новым сроком и учетом неустойки приемщица ответила, что «сообщила мои требования в головной офис, но оттуда не отвечают». 14 октября 2015 г. направил претензию по почте (с описью и с уведомлением о вручении) об отказе от договора и с требованием вернуть аванс и выплатить неустойку в течение 10 дней (сумму неустойки указал 5000 руб., исходя из договорных 0,3% и чтобы решить вопрос с минимальными затратами). С «Почты России» пришло уведомление, что Подрядчик получил мою претензию 17 октября. И до сих пор нет ни денег, ни какого-нибудь ответа, хотя прошло более 70 дней после определенного договором срока. Секретарь головного офиса отвечает, что директора нет на месте и что она передает ему о моих звонках.

Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы:

1. С какого срока считать неустойку и в каком размере?
2. Куда теперь обращаться? В Роспотребнадзор, в районный суд?

Мировой судья рассматривает иски ценой до 50 тыс. руб., хотя на сайте суда прочитал: «Мировой судья рассматривает в качестве суда первой инстанции:...5) дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления».

В моем договоре есть пункт «9.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами, неурегулированные в процессе переговоров разногласия передаются на рассмотрение Арбитражного суда». Наверно, это неправильно?

Ответ. 1. Вы имеете право на законную неустойку в размере 3% за каждый день просрочки, но не свыше цены договора, от даты, указанной в договоре – 29 сентября 2015 г., до момента получения исполнителем нового требования – то есть 17 октября 2015 г. Требование о возврате денег согласно ст. 31 Закона должно быть исполнено в течение 10 дней. Но поскольку оно до настоящего времени не исполнено, Вы вправе потребовать на основании ст.28 Закона с 28 октября 2015 г. до момента возврата денег в связи с отказом от исполнения договора также по 3 % за каждый день просрочки выполнения нового требования.

2. На сайте суда используется старая редакция ГПК РФ. Уже давно все показатели в законодательстве исчисляются в рублях. У Вас цена иска с учетом неустойки больше 50 тыс. руб., поэтому иск надо подавать в районный суд.

3. Арбитражный суд рассматривает споры между юридическими лицами, споры между потребителями и продавцами, исполнителями, изготовителями рассматриваются в судах общей юрисдикции. На это условие, как и на «договорные пени», на основании ст. 16 Закона можете пожаловаться в Роспотребнадзор. Он вправе применить к подрядчику административные санкции за включение в договор условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с действующим законодательством.

Вопрос. Делала завивку и окраску волос. К вечеру лицо распухло. Поднялась температура. Врач поставила диагноз: аллергия на химические реактивы, которыми пользовалась парикмахерская. Неделю

проболела, принимала дорогие лекарства. Могу я как-то наказать парикмахерскую за все мои мучения?

Ответ. При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность. (п.21 Правил бытового обслуживания населения). Поскольку это не было сделано, нарушены Ваши права на безопасность и качество услуги. Вы вправе предъявить парикмахерской претензию на основании ст. 29 Закона с требованием вернуть уплаченную за услугу ненадлежащего качества сумму, возместить убытки и моральный вред. К претензии следует приложить медицинское заключение, назначение врача на лечение, копии чеков, подтверждающих расходы на лекарства, анализы и лечебные процедуры. Обоснуйте размер морального вреда, исходя из степени нанесенных Вам услугой ненадлежащего качества физических и нравственных страданий.

Вопрос: В феврале я приобрел карточку годового обслуживания в фитнес-центре. Но открылся он только в июне. А бассейн, ради которого я приобретал абонемент, в августе. Однако, придя на занятия в бассейн, я узнал, что моя карточка активирована в июне. Могу ли я продлить срок действия карточки или вернуть часть денег?

Ответ: У Вас есть законное основание для любого из этих требований. Согласно статье 28 Закона, если нарушены сроки начала оказания услуги, Вы вправе по своему выбору потребовать уменьшения цены за оказание услуги (эквивалентом этого требования может быть соответствующее продление срока оказания услуги) или отказаться от исполнения договора и потребовать возвращения денег. Выберите устраивающий Вас вариант и предъявите организации – владельцу фитнес-центра претензию, указав в ней свое требование. Тогда у исполнителя услуги будет выбор: в течение 10 дней признать Вашу правоту и сделать то, чего Вы требуете, либо письменно отказать, не оставив Вам иного варианта кроме обращения в суд. Полагаем, такой иск суд удовлетворит, при этом обязав ответчика выплатить Вам неустойку и штраф за отказ от добровольного удовлетворения Ваших законных требований.

СТРОИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ

В этой сфере отношения потребителя с исполнителем работ регулируются нормами параграфов 1 - 3 главы 37 «Договор подряда» ГК РФ и глав I и III Закона. Эти отношения проходят две главные стадии: заключения договора и исполнения договора. Любая ошибка, допущенная Вами на первой стадии, впоследствии обернется потерянными деньгами, нервами, временем. Советуем быть здесь особенно внимательными.

Перед любым потребителем, если он сам или кто-то из его близких не является профессиональным строителем, строительство гаража, дачного дома, ремонт квартиры, как правило, начинается с поиска строительной подрядной организации.

Организаций, которые предлагают выполнить строительные работы, сейчас очень много. Средства массовой информации наводнены рекламными объявлениями. Для удобства потребителей иногда предлагается заключать договоры у них дома, при этом документы об оплате, в целях «налоговой оптимизации», могут не выдаваться, так что нельзя даже определенно сказать, что организация, взявшаяся быть Вашим подрядчиком, действительно существует. Поэтому, если Вы решаете, нанять ли для выполнения строительных работ организацию, о которой узнали через ее рекламу, то обязательно побывайте в ее офисе, ознакомьтесь с документами, которые дают организации право заниматься строительной деятельностью, при появлении сомнений проверьте в органах, выдавших эти документы. Выясните, каковы ее гарантийные обязательства перед заказчиками и какой срок службы она устанавливает для построенных объектов. Спросите, что построила или отремонтировала эта организация за последние 2 - 3 года и, при наличии у Вас такой возможности, посетите эти объекты, расспросите их заказчиков, какие проблемы в отношениях с подрядчиком у них возникали и довольны ли они результатами выполненных работ.

Если на этом этапе организация будет отказываться предоставить информацию или ей еще нечего сказать о себе, то это должно Вас насторожить, как и отрицательные отзывы ее прежних заказчиков. Наш совет – не заключайте договор с такой организацией, даже если она предлагает весьма привлекательную цену.

Следующий этап - это подготовка договора с выбранной Вами организацией. Как правило, его проект готовит подрядчик, потребители же чаще всего начинают читать договор и осознать, чего в нем не хватает и что их не устраивает, только после того, как у них появились претензии к подрядчику. Между тем, именно договор, включая прилагаемую к нему смету, определяет не определенные законом права и обязанности как заказчика, так и исполнителя работ. Помните: исполнение любого обещания подрядчика, не зафиксированного в договоре, вопрос его доброй воли, которой, увы, часто не хватает.

Важнейшая часть договора, определяющая состав, объем и стоимость выполняемых по Вашему заказу работ, - смета. Ее составление по требованию любой из сторон договора обязательно. Не подписывайте договор подряда без сметы.

Смета может быть твердой и приблизительной. Что касается твердой сметы, помните: исполнитель не вправе требовать ее увеличения в зависящей от него части, а потребитель - ее уменьшения, в том числе и в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы только при документально подтвержденном им существенном возростании стоимости предоставляемых им материалов и оборудования, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. Причем если потребитель не согласен с таким увеличением, исполнитель может расторгнуть договор только в судебном порядке.

Что касается приблизительной сметы, то если возникла необходимость выполнения дополнительных работ и по этой причине она существенно увеличивается, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу.

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

Законодательством определено, что работа оплачивается заказчиком после ее окончательной сдачи подрядчиком. С согласия заказчика работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса. Как показывает практика, если договором о выполнении работ определено, что оплата производится после ее окончательной сдачи, то исполнитель более ответственно относится к требованиям потребителя об устранении недостатков, выявленных в процессе строительства, до окончания работ.

В случае если работа выполняется из материала исполнителя, то в договоре следует указать, что исполнитель несет ответственность за его качество. А если заказчик предоставляет строительный материал, то исполнитель должен обеспечить сохранность этого материала и правильное его использование. При передаче строительного материала исполнителю необходимо составить акт приема-передачи, в котором указать какой материал передается, для каких целей, в каком количестве и его стоимость. Помните, что исполнитель обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачестве переданного им материала, а также представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

Исполнитель обязан выполнить работы и передать результат этих работ потребителю в сроки, установленные договором. По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы. Качество выполненной работы должно соответствовать условиям договора. При отсутствии в договоре условий о качестве исполнитель обязан выполнить работу и передать заказчику результат, пригодный для целей, для которых работа такого рода обычно используется. Если при заключении договора исполнитель был поставлен потребителем в известность о конкретных целях выполнения работы, исполнитель обязан выполнить работу пригодную для использования в соответствии с этими целями. Однако в договоре желательно оговорить, требованиям каких технических регламентов, стандартов, строительных норм и правил должен соответствовать результат работ.

Но вот договор заключен. Вы вошли во вторую стадию отношений с исполнителем строительных работ – стадию исполнения договора. Рассмотрим типичные ситуации, возникающие на этой стадии.

Вопрос. Я заказал у строительной фирмы гараж. Сделал предоплату согласно договору, но срок начала работ указан ориентировочно - май. Сейчас уже середина июня, а подрядчик к работе не приступил. Как его заставить по Закону начать работы?

Ответ. Согласно статье 28 Закона, если исполнитель нарушил установленные договором сроки выполнения работы, в том числе срок начала ее выполнения, Вы вправе по своему выбору назначить ему новый срок, или поручить выполнение этой работы другому исполнителю по разумной цене и потребовать нарушителя возместить понесенные Вами расходы, или потребовать от него уменьшения договорной цены, или отказаться от исполнения договора и потребовать возврата переданной ему суммы предоплаты. При любом выбранном Вами варианте исполнитель обязан уплатить Вам неустойку в размере 3 процентов цены заказа за каждый день просрочки, которую следует отсчитывать с 1 июня. Таким образом, к середине июня он должен Вам уже около половины договорной цены строительства гаража. Напишите и вручите ему претензию с требованием выплаты неустойки и, скорее всего, уже на следующий день начнутся строительные работы.

Вопрос. 10 марта заказали натяжные потолки. В договоре с фирмой записано, что срок изготовления не больше 14 календарных дней и сроки монтажа те же. Предоплата по договору 80%. Материал привезли только 10 апреля, а вот с монтажом совсем худо! Каждый день говорят, что завтра приедут монтажники в первой половине дня, но вот уже 18 дней - никого! Мы с мужем по очереди берем за свой счет выходные на работе, ждем, и опять никого. Подскажите, как их заставить выполнить заказанные работы?

Ответ. Помимо того, что мы уже посоветовали, отвечая на предыдущий вопрос, Вы также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков выполнения работы. К таким убыткам можно отнести невыплаченную Вам заработную плату за дни напрасного ожидания монтажников.

Поскольку Вы хотите скорее завершить работы силами той же организации, а не предъявлять другие требования, в претензии прежде всего установите исполнителю новый предельный срок окончания работ, далее потребуйте выплаты неустойки за нарушение срока начала работы и возмещения убытков, вызванных ненадлежащим

исполнением договора. В случае, если эти требования не будут удовлетворены, придется обратиться в суд с иском об обязанности исполнителя завершить работы или о возврате уплаченной по договору денежной суммы, а также о выплате неустойки, возмещении убытков, компенсации морального вреда и взыскании штрафа в размере половины суммы, присужденной судом в Вашу пользу.

Вопрос. Мной был заключен договор строительного подряда на строительство загородного дома. Дом построен и принят по акту 31 мая 2015 года. Гарантийный срок – 5 лет. 28 августа 2015 года во время дождя произошли многочисленные протечки восточной стены на разных уровнях первого и второго этажа, в разных комнатах. Факт протечек со всеми деталями зафиксирован в акте, подписанном мной, а также членом правления садового товарищества и соседями по участку. Есть и фотографии протечек. Подрядчик на мои звонки только обещает прислать прораба, но прошел почти месяц, а никто так и не приехал. Подскажите, что надо делать?

Ответ. Все разговоры по телефону бесполезны. Вы уже потеряли уйму времени. Нужно немедленно написать претензию исполнителю с требованием на основании ст. 29 Закона безвозмездного устранения недостатков выполненной работы. В соответствии со ст. 30 Закона недостатки работы должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем, который может быть указан в заявлении, направленном потребителем исполнителю. Скорее вручайте исполнителю такое заявление, в котором советуем также предупредить исполнителя, что в случае нарушения им назначенного Вами срока Вы потребуете на основании статьи 29 Закона соответствующего уменьшения цены заказа или возмещения понесенных Вами расходов по устранению выявившихся недостатков другой строительной организацией. При этом напомните ему, что за нарушение предусмотренных Законом сроков устранения недостатков выполненной работы исполнитель обязан уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3 процентов договорной цены заказа (но в целом не более цены заказа). Полагаем, эти предупреждение и напоминание будут правильно поняты исполнителем и побудят его немедленно исполнить свои обязательства перед Вами.

ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ

Отношения потребителей с перевозчиками регулируются, помимо главы 40 ГК РФ и Закона, специальными отраслевыми законами: Воздушным кодексом РФ, Уставом железнодорожного транспорта РФ, Уставом автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта, Кодексом внутреннего водного транспорта РФ, а также нормативно-правовыми актами, принятыми Правительством РФ. Местными органами власти принимаются различные правила в сфере регулирования городского транспорта: правила пользования метрополитеном, трамваем, троллейбусом, автобусом и т.д.

Особенностью отношений между потребителями и исполнителями транспортных услуг является то, что в некоторых вопросах (последствия расторжения договора, ответственность исполнителя, сроки и порядок рассмотрения претензий) нормы специальных законов не вполне согласуются с соответствующими нормами Закона.

Пленум Верховного суда РФ постановлением №17 от 28 июня 2012 г. разъяснил, что если какие-то отношения с участием потребителей регулируются также специальным законом, содержащим нормы гражданского права, то закон о защите прав потребителей применяется к ним только в части, не урегулированной специальным законом.

Например, в отношении грузоперевозок установлен особый претензионный порядок разрешения споров. При нарушении сроков выполнения авиаперевозок не применяются нормы ст. 28 Закона, а действует норма, установленная ст.108 Воздушного кодекса РФ: за каждый час просрочки доставки пассажира, багажа или груза перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда. На железной дороге фирменные сверхскоростные поезда с дорогостоящими местами компенсируют опоздания по другим, более высоким ставкам: 25% от стоимости билета за задержку на 30–60 минут, полцены билета возвращается за опоздание от 60 до 121 минуты, а если прибытие поезда отложилось на 2 и более часов, то пассажиру вернут полную стоимость билета.

Право потребителя отказаться от исполнения договора оказания услуг в сфере транспорта, в отличие от общей нормы, установлен-

ной ст. 32 Закона, на каждом виде транспорта решается по-своему. Так, ст.120 Воздушного кодекса РФ предусматривает ответственность авиаперевозчика в виде уплаты штрафа в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы.

В соответствии с Уставом железнодорожного транспорта при возврате неиспользованного проездного документа (билета) для проезда в поезде дальнего следования пассажир имеет право:

не позднее чем за восемь часов до отправления поезда получить обратно стоимость проезда, состоящую из стоимости билета и стоимости плацкарты;

менее чем за восемь часов, но не позднее чем за два часа до отправления поезда получить стоимость билета и 50 процентов стоимости плацкарты;

менее чем за два часа до отправления поезда получить обратно стоимость билета. Стоимость плацкарты в таком случае не выплачивается.

Согласно Уставу автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта при междугородном сообщении пассажир имеет право:

1) в случае опоздания к отправлению транспортного средства в течение трех часов или вследствие болезни, несчастного случая в течение трех суток с момента отправления транспортного средства, на которое был приобретен билет, возобновить действие билета на другое транспортное средство при условии доплаты, размер которой составляет двадцать пять процентов стоимости проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади, или получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом двадцати пяти процентов их стоимости;

2) в случае возврата билета в кассу не позднее, чем за два часа до отправления транспортного средства получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом пяти процентов их стоимости или в случае возврата билета позднее этого срока, но до отправления транспортного средства получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за

вычетом пятнадцати процентов их стоимости;

3) в случае невозможности продолжения перевозки пассажира до пункта его назначения по не зависящим от перевозчика причинам получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади пропорционально непрошеданному расстоянию;

ВОЗДУШНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

Особенностью воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов является то, что внутренние воздушные перевозки подпадают под регулирующее действие Воздушного кодекса РФ, а при выполнении международных перевозок Воздушный кодекс РФ применяется в части, не противоречащей международным соглашениям Российской Федерации о воздушном сообщении.

Рассмотрим наиболее часто встречающиеся ситуации, связанные с услугами транспорта.

Вопрос. Подскажите, реально ли вернуть стоимость билетов на поезд при опоздании из-за задержки авиарейса? Билеты пропали, т.к. самолёт задержали на 12 часов. По прилёту мы обратились в авиакомпанию, производившую рейс, там ответили, что ничем помочь не могут.

Ответ. Всё зависит от причины задержки авиарейса. Если авиаперевозчик докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, необходимости устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью его пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика, то никакой компенсации Вы не получите. Если же задержка рейса произошла не по форс-мажорным обстоятельствам, то, во-первых, Вы вправе на основании ст.120 Воздушного кодекса потребовать от авиаперевозчика уплаты штрафа в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы. Во-вторых – и это для Вас главное, на основании ст. 28 Закона Вы вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков оказания услуги.

Пишите и вручайте претензию авиаперевозчику с требованием выплаты штрафа за задержку рейса и возмещения понесенных Вами убытков в размере стоимости железнодорожных билетов и,

возможно, иных вызванных опозданием рейса расходов (размещение в гостинице и т.п.).

Вопрос. 12 апреля приобрел авиабилеты компании «Аэрофлот» Москва - Баку и обратно. Вылет 17 мая. На двух взрослых и одного ребенка вышло 45300 рублей. Сейчас планы изменились и нужно срочно сдавать билеты. Перед праздниками звонил в авиакасса, чтобы узнать подробнее о процедуре возврата. Мне посчитали сумму удержания, вышло около 9000 рублей. При этом до вылета остается еще больше недели. По-моему, это слишком высокая сумма для удержания. У меня в чеке, единственное, была указана сумма 2160 руб. за услугу бронирования с отметкой, что возврату не подлежит. Подскажите, за что могут удерживаться в данной ситуации с меня какие-либо штрафы? И если 9000 руб. - завышенная сумма удержания, то как правильно себя вести в разговоре с представителями авиакассы?

Ответ. В соответствии со ст. 108 Воздушного кодекса РФ пассажир воздушного судна имеет право отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика не позднее, чем за двадцать четыре часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму. При отказе пассажира воздушного судна от полета позднее установленного срока пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора, размер которого не может превышать двадцать пять процентов суммы, уплаченной за воздушную перевозку.

В то же время потребительское законодательство предусматривает при отказе потребителя от исполнения договора услуги право исполнителя на компенсацию фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением данного договора. Согласно информации, предоставленной авиакомпанией «Аэрофлот», с 15 февраля 2014 года увеличена плата (сбор) за осуществление процедуры добровольного возврата авиабилетов, проданных по специальным тарифам «Аэрофлота» от пунктов России. Так, за возврат авиабилета по специальным тарифам на международные рейсы пассажиру придется заплатить 35 евро. За возврат билета, купленного на внутрироссийские рейсы, придется заплатить 1400 руб. Ранее сбор за

возврат билета составлял соответственно 25 евро и 900 руб. Таким образом, если сложить 105 евро по рублевому курсу с суммой услуги по бронированию, получится чуть более 6 тыс. руб., но никак не 9 тыс. руб. Потребуйте письменного расчета суммы удержания, основанного на Правилах Аэрофлота, которые не должны противоречить общим правилам воздушной перевозки и ухудшать уровень обслуживания пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей.

Вопрос. Я приобрела по экономтарифу в российском турагентстве два билета авиакомпании «Дойче Люфтганза АГ» по маршруту Москва – Франкфурт-на-Майне и обратно, но была вынуждена отказать. Об этом я известила агентство за месяц до планируемой даты вылета, но в качестве возмещения получила только 1/5 часть от стоимости билетов. Отказ в возврате полной суммы мотивировался положениями правил авиакомпании-перевозчика, по которым возвращаются только различные сборы и комиссии, а не сама стоимость билета. Но я знаю, что применение «невозвратных» билетов в России запрещено. Как мне вернуть деньги за не оказанные услуги?

Ответ. Действительно, применение «невозвратных» авиабилетов в России запрещено при осуществлении внутренних перевозок, поскольку они регулируются Воздушным кодексом РФ. В соответствии с российским законодательством о воздушных перевозках при выполнении международных перевозок его нормы применяются в части, не противоречащей международным соглашениям Российской Федерации о воздушном сообщении, а также законам, постановлениям, правилам и предписаниям государственных органов страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки. То есть в случае возникновения спора между Вами и авиакомпанией «Дойче Люфтганза АГ» должно применяться право страны перевозчика (в данном случае Германии). При этом любая авиакомпания осуществляет свою деятельность на основе Резолюций Международной ассоциации воздушных перевозчиков (ИАТА). Согласно Резолюции ИАТА № 737 «О возврате провозной платы» отказ пассажира от перевозки не является обязательным основанием для возврата стоимости билета. Таким образом, зарубежная авиакомпания имеет право назначать тарифы, предусматривающие удержание денежных средств в случае

отказа от билетов. Время до вылета при этом не имеет значения.

Как правило, «невозвратные» билеты по таким тарифам стоят дешевле других. И чем дешевле билет, тем более жесткие условия отказа от него. Советуем в следующий раз перед бронированием и оплатой билета по выбранному тарифу узнать размер удержаний при его возврате и принять решение с учетом риска необходимости Вашего отказа от перелета.

ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

Вопрос. 10 июля 2011 г. купила два билета (для себя и двенадцатилетней дочери) из г.Смоленска в г.Минск в купе спального вагона. В нашем вагоне оказалась неисправна система вентиляции - в нашем купе, как и во всех остальных, не работал кондиционер. При этом окна в вагоне не открывались. На мои требования принять меры по устранению недостатка проводники заверили, что на одной из станций кондиционер починят, однако этого так и не было сделано на всем пути следования. Я специально при покупке билета поинтересовалась условиями в вагоне, поскольку дочь страдает бронхиальной астмой. Кассир успокоила меня тем, что в вагоне обязательно есть кондиционер.

Во время пути стало очень душно, дочь приходилось обтирать мокрым полотенцем. В соседнем вагоне, где кондиционер исправно работал, были свободные места, но проводники позволили мне с дочерью побыть там всего два-три часа из-за угрозы астматического приступа у ребенка, на просьбы перевести ее туда до конца поездки ответили отказом. В конце поездки я оставила жалобу в Книге отзывов и предложений у начальника поезда. На что он мне сказал, что его вины нет, им принимались все меры к устранению поломки кондиционера, следовательно, ответственность за неисправность должна нести ремонтная организация. Так кто же ответит за все наши мучения? Ведь для дочери эта поездка могла закончиться трагически?

Ответ. Спальный вагон – это вагон первого класса. В соответствии с п. 5.1.37 Санитарных правил по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте (СП 2.5.1198-03) в вагонах «люкс» и 1-го класса устанавливается оборудование, обеспечивающее индивидуальное регулирование микроклимата в каждом

купе в диапазоне от + 18 С до + 28 С с шагом не более 1С. Поскольку это оборудование не работало, Вам была оказана услуга ненадлежащего качества. В этом случае на основании ст.29 Закона Вы вправе потребовать соответствующего уменьшения цены. За основу перерасчета можно взять разницу между ценой билета в купе СВ и места в плацкартном вагоне.

Также было нарушено Ваше право на безопасность услуги. В ст. 7 Закона сказано: потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды. Нарушение требований безопасности со стороны перевозчика создало угрозу жизни и здоровью Вашей дочери, принесло Вам обеим нравственные и физические страдания. На этом основании в соответствии со ст.15 Закона Вы также вправе потребовать компенсации морального вреда.

Пишите и вручайте претензию перевозчику с требованиями соответствующего уменьшения цены оказанной услуги и компенсации морального вреда.

Вопрос. Почему я не могу сдать билет на пригородный поезд, если объявили, что он задерживается на неопределенное время? Могу ли я потребовать денежной компенсации за ожидание опоздавшей электрички?

Ответ. В соответствии со ст. 83 Устава железнодорожного транспорта для проезда в поезде пригородного сообщения пассажир, отказавшийся от поездки, имеет право получать полную стоимость проезда в случае незапланированного перерыва в движении пригородных поездов более чем на час.

АВТОБУСНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

Вопрос. Мне постоянно приходится пользоваться услугами пригородного автобуса. Мой рейс часто задерживается на 15-30 минут, а иногда и более часа. На автовокзале райцентра есть туалет, но администрация разрешает пользоваться им бесплатно только пассажирам междугородных маршрутов. Мне кажется, что это неуважение к пассажирам.

Ответ. В соответствии с Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электри-

ческим транспортом пассажир имеет право на бесплатное пользование залами ожидания и туалетами, размещенными в автовокзале, если у него есть билет, срок действия которого не истек и который обеспечивает право проезда по маршруту регулярных перевозок с этого автовокзала. Как видим, в Правилах предусмотрено право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами предоставлено пассажирам маршрутов всех регулярных перевозок, а не только междугородных маршрутов.

Согласно п. 13 ст. 34 Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта за задержку отправления транспортного средства, осуществляющего регулярные перевозки пассажиров в междугородном сообщении, или прибытие его с опозданием в пункт назначения более чем на час перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда и не позднее чем в течение десяти дней после дня предъявления пассажиром соответствующего требования. Течение указанного срока приостанавливается в случае обращения в суд. Пассажир также вправе потребовать от перевозчика возмещения убытков, причиненных ему в связи с задержкой отправления или прибытием с опозданием транспортного средства в пункт назначения, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. То есть за задержку отправления менее чем на час перевозчик ответственности в виде неустойки не несет.

Поскольку нарушения Ваших прав носят систематический характер, Вы можете написать претензию перевозчику, руководству автовокзала, а также жалобу в Федеральную службу по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор).

ВНУТРЕННИЕ ВОДНЫЕ ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ

Вопрос. В начале июля я была на Соловках, путешествовала самостоятельно. Гостиница была забронирована. На Соловки из Кеми по расписанию рано утром ходит пассажирский катер. Я купила билеты, но этот рейс отменили, а следующие были проданы туристическим группам и меня туда не посадили. В результате я была вынуждена сутки провести в Кеми. И только на следующее утро меня посадили на катер. Справка об отмене рейса и моем отправлении

на следующий день у меня есть. Причину отмены рейса мне не назвали. Соответственно, я могу получить какую-то компенсацию, но кто вернет мне нервы и здоровье за это утомительное ожидание, за деньги, которые я заплатила за ночевку в Кеми, за потерянный день отпуска?

Ответ. В соответствии со ст. 116 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ за задержку отправления пассажирского судна или прибытие его с опозданием, за исключением перевозок по пригородному, внутригородскому маршрутам перевозок пассажиров и на переправах, перевозчик уплачивает пассажиру по его требованию штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки или опоздания, но не более чем в размере стоимости проезда, если перевозчик не докажет, что такие задержка или прибытие с опозданием произошли вследствие непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни и здоровью пассажиров неисправности пассажирского судна или иных не зависящих от перевозчика обстоятельств. Такая же ответственность перевозчика в подобном случае предусмотрена и п.3 ст. 28 Закона, только здесь это уже называется не штрафом, а неустойкой. При задержке на сутки ее размер составит $3\% \times 24 = 72\%$. И это еще не все. Согласно п.1 ст.28 Вы вправе потребовать от исполнителя, нарушившего сроки выполнения работы, уменьшения уплаченной за нее цены, например, на 28% (вряд суд, если придется обращаться к нему, сочтет это требование чрезмерным). Выплата исполнителем законной неустойки и требуемого Вами размера снижения цены за услугу в совокупности возвратит Вам деньги, уплаченные за билет. Но Вы вправе потребовать также полного возмещения в те же сроки (10 дней) убытков, причиненных Вам в связи с непредвиденной задержкой отправления судна (оплата проживания, питание, транспорт, если есть документальное подтверждение расходов), а также компенсации морального вреда (ст.13 и ст.15 Закона).

Если все эти требования (снижение цены, выплата неустойки, возмещение убытков, компенсация морального вреда) Вы включите в свою претензию, которую вручите перевозчику или отправите ему по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, и он добровольно их удовлетворит (при удовлетворении по решению суда ему придется в дополнение к перечисленному выплатить еще штраф в

размере половины суммы, присужденной судом в Вашу пользу), то, возможно, понесенные моральные потери Вам компенсирует сознание того, что впредь перевозчик вряд ли решится отменять рейсы по причинам, не признаваемым Законом.

УСЛУГИ СВЯЗИ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ

Эта сфера регулируется наряду с ГК РФ и Законом также специальными законами: «О связи», «О почтовой связи». Для защиты прав потребителей имеют значение и законы «О персональных данных», «Об информации, информатизации и защите информации». Важным инструментом правового регулирования в этой сфере служат утвержденные Правительством РФ Правила оказания услуг почтовой связи, Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, Правила оказания услуг подвижной связи, Правила оказания услуг связи по передаче данных, Правила оказания телематических услуг связи.

Потребителю надо знать, что в случае возникновения споров в сфере связи ст. 55 закона «О связи» предусмотрен обязательный претензионный порядок, то есть потребитель до обращения в суд должен предъявить оператору связи претензию. На подачу претензии потребителю дается 6 месяцев со дня возникновения договорных отношений или предмета спора (исключение – телеграммы, срок подачи претензий по которым месяц), оператору связи на ее рассмотрение – 60 дней, (за исключением претензий по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств в пределах одного поселения, которые рассматриваются в течение 5 дней). И только при отклонении претензии, хотя бы частичном, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки потребитель вправе предъявить иск в суд.

Вопрос. В апреле через Евросеть оплатила услуги мобильного оператора, положила на телефон 500 рублей. Через 2 или 3 дня выяснилось, что номер отключен из-за долга. Обратилась в Евросеть, выяснилось, что я указала неправильный номер телефона. предложили написать заявление на перенос денежных средств с неправильного номера на правильный. но чек был утерян. Продавец нашла в машине по дате номер телефона (даже продиктовала номер чека), платеж оказался активирован. На мою письменную претензию мне ответи-

ли, что смогут мне помочь перенести оплату на правильный номер при предъявлении чека. Но чек-то утерян! Неужели ничего нельзя сделать?

Ответ. А как должен оператор связи реагировать на претензию человека без каких-либо документов, подтверждающих оплату? Вы дополнили лицевой счет другого лица, и оно ими теперь распоряжается.

От абонента, на счет которого Вы перевели указанную сумму, Вы вправе требовать ее возврата как неосновательного обогащения согласно ст. ст. 1102 и 1105 ГК РФ. Но поскольку граждане нередко перечисляют деньги на счета не своих номеров телефонов, этот абонент мог и не обратить внимания на данное поступление, приписав его кому-нибудь из своих близких. А если бы и обратил внимание, то о Вас ему все равно ничего не известно. Возврат же Вам денежных средств оператором связи путем списания их с чужого счета без согласия его владельца законодательством не предусмотрен.

Оператор Вам предложил, по сути, помощь в поиске этого абонента для установления контакта с ним, чтобы Вы попросили его согласия на списание ошибочно перечисленных ему Ваших средств. Но для этого оператор должен быть уверен, что помогает именно тому, кто эти средства перечислил. Для этого и нужен чек. Даже если Вы по номеру телефона найдете его владельца и обратитесь в суд с иском к нему о возврате 500 руб. как неосновательного обогащения (ст.ст. 1102 и 1105 ГК РФ), суд потребует доказательства факта ошибочного перечисления этой суммы Вами. Так что советуем договориться с невольным получателем Ваших денег (самое простое, если он отправит свои 500 руб. на Ваш счет) либо смириться с потерей денег и впредь хранить чек, пока не убедитесь, что деньги поступили на Ваш счет.

Вопросы. 1) Сегодня пришла эсэмэска: Ваш тариф «Х» будет бесплатно изменен на «Х- 2012». Подробнее по телефону». В тарифе «Х» было 15 минут в день внутри тарифа бесплатно и отсутствие абонентской платы. В тарифе «Х-2012» нет бесплатных минут, но можно подключить услугу, при которой за 5 руб. в день внутри тарифа звонки бесплатные. То есть, для того, чтобы я звонил семье в прежнем режиме нам придется платить по 150 руб. в месяц.

Позвонил поругаться - ссылаются на свои Правила оказания услуг

связи оператором, размещенные на их сайте, которые дают им право вводить для абонента новые тарифные планы и услуги или вносить изменения в действующие, если абонент не заявляет о своем несогласии и не прекращает пользоваться услугами. Но поскольку от меня согласия не спрашивали и я его не давал, имеет ли оператор право переводить меня на другой тарифный план, условия которого меня не устраивают?

2) Пришло смс-сообщение от компании мобильной связи: «Вам подключена услуга «Мелодия вместо гудка». А через несколько дней другое - напоминаем, что с 30-го октября за услугу «Мелодия вместо гудка» с вас будет взиматься плата... - и код для отключения услуги. Законна ли такая «медвежья услуга»?

Ответ. Эти две истории объединяет способ, которым оператор связи подтверждает согласие абонента на изменение условий связывающего их договора или на получение не предусмотренных этим договором дополнительных услуг. Сразу скажем: этот способ не противоречит действующей на сей счет норме законодательства - п. 48.1 Правил оказания услуг подвижной связи, которым определено, что «Изменение договора оформляется путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются оператором связи». А конклюдентные действия абонента – это именно то, что вы описали в своих вопросах: отсутствие Вашего отказа и фактическое пользование новой услугой или прежней услугой на новых условиях. Если Вы не отправили в какой-то установленный оператором срок ответную эсэмэску с отказом от нового тарифного плана или ненужной Вам услуги и фактически ими пользуетесь, то считается, что Вы дали согласие. То, что Вы могли пропустить предупредительное сообщение оператора или не обратить на него внимания, или не знаете, что можно выразить свое несогласие с ним и как это сделать, в расчет не принимается.

Есть Определение Кассационной коллегии Верховного Суда РФ от 25 мая 2010 г. № КАС10-238, которая рассмотрела дело о признании частично недействующим упомянутого выше п. 48.1 Правил оказания услуг подвижной связи и решила, что он не устанавливает односторонний отказ от исполнения обязательства и односторон-

нее изменение его условий, а определяет форму получения согласия абонента на изменение условий договора. Следовательно, сочла Коллегия, такой порядок не противоречит ст. 310 ГК РФ, согласно которой односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом, поскольку абонент наделен правом выбора, согласиться или не согласиться с предложенными изменениями, и потребовать изменения или расторжения этого договора при наличии для этого оснований, предусмотренных п. 2 ст. 428 ГК РФ («Присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если договор присоединения хотя и не противоречит закону и иным правовым актам, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она исходя из своих разумно понимаемых интересов не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора»). Так что Вам можно посоветовать срочно выяснить, какой срок предоставил оператор абонентам для отказа от нового тарифного плана и принять решение, согласиться с ним или отказаться, выбрав иной план или даже сменив оператора.

Вопрос. 6 апреля мне пришло письмо от МТС с просьбой немедленно погасить долг в размере около 1000 руб. Там же указан и якобы мой МТС-овский телефонный номер. Хочу отметить, что с МТС никогда дела не имел! Звоню в их справочную, узнаю, что номер такой числится, долг есть. Номер оформлен на мой паспорт (все данные совпадают) в Москве 22 ноября 2014 года! Я живу в Смоленской области, в 2014 году не был ни в Москве, ни в Подмосковье. Не знаю, что делать дальше. Если обращаться в прокуратуру, то в свою или московскую?

Ответ. Данные Вашего паспорта могут быть у кого угодно – всем нам нередко приходится указывать их, заключая различные договоры. Но для приобретения телефонной сим-карты необходимо предъявить сам документ, удостоверяющий личность, и поставить свою подпись.

Прежде, чем обращаться в прокуратуру, напишите претензию

МТС с изложением тех обстоятельств, о которых Вы нам написали, и требованием обосновать наличие между вами договорных отношений (представить копию договора с Вашей подписью). В претензии можете также указать, что в период, за который возникла задолженность перед МТС, вы находились в Смоленской области, что подтверждает распечатка Ваших соединений со своего настоящего номера (по ней можно убедиться, что Вы не были в роуминге). Отправьте претензию письмом с объявленной ценностью, описью вложения и с заказным уведомлением о вручении. Копия описи, где Вы укажете название документа, и копия претензии останутся у Вас на руках и при необходимости будут служить доказательством Вашего обращения к исполнителю. Если получите копию договора и увидите, что подпись в нем не Ваша, пошлите МТС копию листа своего паспорта с Вашей подлинной подписью. Если всего этого окажется недостаточным, чтобы претензия по долгу была снята, пишите в прокуратуру либо ждите, когда Вам придет копия иска МТС к Вам, поданного в суд по месту Вашей регистрации. Тогда Вы представите свои доказательства в суде.

Что касается прокуратуры, то обращаться с заявлением надо на имя прокурора того района, в котором находится лицо, допустившее нарушение закона. Для ответа у него есть 30 дней.

Вопрос. У меня тариф со скоростью 10 Мбит (не «до 10», а именно входящая/исходящая скорости в интернет 10 Мбит/с). Это на бумаге. А на самом деле - 1-2, максимум 6 Мбит. Я в течение этого месяца ежедневно накапливал статистику несоответствия скорости (на сайте замеров, рекомендованном самим провайдером). Хочу потребовать перерасчёт за этот месяц. Сумма списывается полностью раз в месяц, 600 рублей. Можно ли в принципе что-либо требовать у провайдера в данной ситуации? И как правильно это сделать?

Ответ. Предъявляйте письменную претензию в соответствии с Правилами оказания телематических услуг связи. Приложите к ней копию договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты

ее регистрации, о результатах рассмотрения оператор связи должен сообщить Вам в письменной форме. В случае некачественного оказания телематических услуг абонент вправе потребовать по своему выбору

безвозмездного устранения выявленных недостатков, соответствующего уменьшения стоимости оказания услуг либо возмещения понесенных им расходов по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании услуг. В Вашем случае, видимо, наиболее реально требование о снижении цены услуги. Если оператор связи признает Вашу претензию обоснованной, он обязан выполнить Ваше требование об устранении недостатков в разумный срок, назначенный Вами, а денежные требования абонента - в 10-дневный срок с даты их признания. Если оператор отклонит Вашу претензию или не даст ответа в установленный Правилами срок, у Вас возникает право на обращение с иском в суд.

Вопрос. У меня взломали электронный кошелек WebMoney. Когда «антивирус» обнаружил троянскую программу, я в тот же день написал в службу технической поддержки WebMoney. Важно, что в настройках WebMoney стояла защита, но она не сработала. Не сработала и сигнализация на телефон. Кому предъявить претензию?

Ответ. Сделайте запрос WebMoney, не была ли в то время, когда произошел взлом у Вас, повреждена ее система. Если этого не было, то взломали, очевидно, Ваш компьютер и тогда согласно договору присоединения, вывешенному на сайте электронного кошелька, он освобождается от ответственности. В этом случае Вы вправе предъявить претензию поставщику антивирусной программы, установленной на Ваш компьютер (если, конечно, она установлена легально). Ну и, конечно, следует обратиться в полицию, которая должна провести дознание и, при подтверждении названных Вами обстоятельств, открыть уголовное дело и разыскать преступника.

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

Эта сфера отношений регулируется наряду с ГК РФ и Законом также специальным федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». К сожалению, специальный закон недостаточно увязан с действующим потребительским

законодательством, а отдельные его нормы прямо ему противоречат. Так, например, ст. 10 устанавливает, что претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Здесь для потребителей, чьи права оказались нарушены, созданы сразу два неудобства. Во-первых, требование об обращении исключительно к туроператору, хотя в большинстве случаев потребитель-турист при заключении договора имеет дело с турагентом, а во-вторых, ограничение в 20 дней для предъявления претензий.

Рассмотрим примеры типичных нарушений прав потребителей в сфере туризма.

Вопрос. Приобрела путевку в Таиланд с 29 декабря 2015 г. по 8 января 2016 г., но 25 декабря 2015 г. получила травму (перелом ноги). Сразу связалась с турфирмой, где приобретала услугу. Мне сказали, что деньги уже не вернут, так как на меня налагается штраф в размере 100%. Я так понимаю, что вообще ничего не добьюсь от них?

Ответ. Вам надо вручить турфирме под расписку или отправить по факсу и почте с заказным уведомлением претензию с отказом от исполнения договора на основании ст. 32 Закона. В претензии можете сразу указать, что штрафные санкции не предусмотрены Законом «О защите прав потребителей» и к фактически понесённым расходам исполнителя не относятся. В соответствии со ст. 16 Закона условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Включение в договор данного условия, ущемляющего установленные Законом права потребителей, составляет административное правонарушение, ответственность за которое предусмотрена ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ. И далее укажите: На основании вышеизложенного прошу в течение 10 дней возместить стоимость туристических услуг в полном объеме в сумме руб.

В случае неудовлетворения заявленных требований в установленный срок я буду вынуждена обратиться в защиту своих прав в суд с требованиями, указанными в претензии, а также с требованием о компенсации морального вреда и взыскании неустойки за несвоев-

ременный возврат денежных средств согласно ст. 395 Гражданского кодекса РФ. Также суд, в соответствии со ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», налагает на исполнителя штраф за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя.

Вопрос. Мы купили путевку в Таиланд (в Паттайю) с вылетом через 10 дней (12 сентября). Сегодня объявили о ЧП в Бангкоке, ехать страшно, но и денег жалко, потрачена большая сумма. В фирме, где покупали путевку (это туроператор), мне сегодня сказали, что все в порядке и у них никакой информации нет, туристы летят и возвращаются без проблем. Вопрос заключается в следующем: если вдруг до 12 сентября начнется, не дай Бог, гражданская война или возникнут еще какие-либо обстоятельства непреодолимой силы, то, естественно, мы никуда не полетим, но возможно ли будет вернуть деньги за поездку? В договоре сказано, что туроператор не возвращает деньги при обстоятельствах непреодолимой силы, если тур начался, а если не начался, то удерживает 75 %.

Ответ. Пока, как считает фирма, форс-мажора нет, действует норма ст. 32 Закона, согласно которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Эти фактически понесенные фирмой расходы по данному договору должны быть строго и документально обоснованы.

Вопрос. Мною была куплена путевка, согласно которой нас отвозят автобусом к морю. На середине пути автобус сломался - вышли из строя (одновременно!) два генератора. В результате мы вынуждены были заночевать в автобусе, питались за свой счет. Постоянно нас обманывали: сначала сказали, что другой автобус будет через 2 часа, когда 2 часа истекли, сказали, что автобус вышел из Воронежа (!) и будет через 14 часов! В результате инициативная группа пассажиров (обратите внимание - не сопровождающий) договорилась о найме автобуса, но это было уже утром. Туроператор согласился оплатить наемный автобус. Мы, наконец, уехали и опоздали к месту отдыха на 15 часов. Об обратном пути: в путевке заявлено, что автобус будет выходить из конечного пункта примерно в 13-00. Фактически автобус вышел только в 17-00. В результате мы приехали в

пункт назначения глубокой ночью (2-00). Хочу подать претензию на компанию, подскажите, как можно собрать доказательства. В договоре сказано, что претензии принимаются при наличии оригинала договора и наличии доказательств нарушения договора. Правомочно ли это? Прочитала также, что можно просить расторжения договора в связи с существенными недостатками оказанной услуги. Подскажите, что же мне делать? И еще интересно, на какую сумму просить уменьшения стоимости и возмещения морального вреда?

Ответ. В законе об основах туристской деятельности сказано: Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке;

- изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

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

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

Насколько мы поняли, услуга, хоть и с недостатками, уже оказана и отказаться от нее не получится. Можно требовать на основании ст. 29 Закона соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу. На сколько - это как договоритесь, но можно исходить из доли потерянного для отдыха времени в договорном сроке отдыха, отдельно посчитать расходы на питание, оплату дополнительного автобуса. А моральный вред - это ночные мучения, страхи и т.п. Его также нужно оценить в денежной сумме (поскольку переживания Ваши, сделать это можете только Вы сами) и включить в претензию.

Вопрос. В марте по раннему бронированию заключили договор с туроператором, заказывали номер с видом на море, что отражено в договоре, и вот за 3 недели до отъезда звонят и говорят, что номер

придется заменить на другой (с другим видом). Нас это не устраивает и мы хотим расторгнуть договор. Отсюда несколько вопросов. Нарушает ли оператор условия договора? При расторжении обязан ли оператор вернуть всю сумму без вычетов? Если да, то он должен вернуть сумму, уплаченную в марте или по стоимости путевки сейчас? Имеем ли мы право требовать с оператора неустойку?

Ответ. В ст. 10 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» установлено, что к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:... информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах...

К существенным изменениям обстоятельств относятся:...ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке...

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В связи с изменением существенных условий договора Вы вправе расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной суммы либо потребовать снижения цены услуги. Согласно ст.ст. 29 и 24 Закона при расторжении договора потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой, установленной договором, и ценой такой же услуги на момент добровольного удовлетворения такого требования потребителя или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. В случае же его требования о соразмерном уменьшении цены услуги в расчет принимается ее цена на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

Однако обращаем внимание, что информация о замене номера

Вам была сообщена лишь устно. Поэтому вначале потребуйте от турфирмы предоставления письменной информации об ее отказе от оказания Вам услуги, предусмотренной договором.

Вопрос. Отдыхали на базе отдыха, при въезде стоит шлагбаум, сидит охранник, висит камера. Оплатили пребывание на территории базы в течение срока отдыха, получили на руки договор (путевку), в ней в перечне услуг написано: с временной парковкой. Ночью в припаркованные машины врезался квадроцикл, повреждения получили две машины (общий ущерб порядка 70-80 тыс. руб). Охрана в помощи нам отказала. Мы вызвали сотрудников ГИБДД, которые составили протокол, записали показания свидетелей. Сам квадроцикл с места происшествия скрылся. Администратор и охранник видели этот квадроцикл, но никаких мер не принимали. Заместитель директора базы заявил, что никакой ответственности за происходящее на территории они не несут.

Хотим подать в суд на администрацию базы отдыха, т.к. мы оплатили услугу, которая не была выполнена. Имеем ли мы право требовать возмещения ущерба, который был причинен нашим автомобилям?

Ответ. Базой отдыха Вам оказана некачественная услуга. Соответственно, Вы вправе применить нормы ст. 29 Закона. Попытки администрации базы уклониться от ответственности за повреждение автомобилей на стоянке не правомерны. Несмотря на то, что Вы не заключали прямой договор на услуги автостоянки, в данном случае действуют нормы ст. 891 Гражданского кодекса:

1. Хранитель обязан принять все предусмотренные договором хранения меры для того, чтобы обеспечить сохранность переданной на хранение вещи.

При отсутствии в договоре условий о таких мерах или неполноте этих условий хранитель должен принять для сохранения вещи также меры, соответствующие обычаям делового оборота и существу обязательства, в том числе свойствам переданной на хранение вещи, если только необходимость принятия этих мер не исключена договором.

2. Хранитель во всяком случае должен принять для сохранения переданной ему вещи меры, обязательность которых предусмотрена законом, иными правовыми актами или в установленном ими

порядке (противопожарные, санитарные, охранные и т.п.).

3. Если хранение осуществляется безвозмездно, хранитель обязан заботиться о принятой на хранение вещи не менее, чем о своих вещах.

Ст. 902 ГК РФ устанавливает размер ответственности хранителя:

1. Убытки, причиненные поклажедателю утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются хранителем в соответствии со статьей 393 настоящего Кодекса, если законом или договором хранения не предусмотрено иное.

2. При безвозмездном хранении убытки, причиненные поклажедателю утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются:

1) за утрату и недостачу вещей - в размере стоимости утраченных или недостающих вещей;

2) за повреждение вещей - в размере суммы, на которую понизилась их стоимость.

3. В случае, когда в результате повреждения, за которое хранитель отвечает, качество вещи изменилось настолько, что она не может быть использована по первоначальному назначению, поклажедатель вправе от нее отказаться и потребовать от хранителя возмещения стоимости этой вещи, а также других убытков, если иное не предусмотрено законом или договором хранения.

Таким образом, на основании вышеуказанных статей ГК РФ и ст. 29 Закона Вы вправе потребовать от базы отдыха возмещения причиненного Вам имущественного ущерба, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, а также возмещения морального вреда.

Вопрос. Мы (я, муж и ребенок) забронировали и полностью оплатили новогодний тур через турфирму, предварительно проверив наличие доплат за праздничные (рождественские и новогодние ужины) в их таблице. Там никаких доплат в нашем отеле не было. Через день нам позвонили и сказали, что отель выставил обязательные доплаты за эти ужины, которые оператор только что выставил в своей таблице, и теперь мы должны доплатить еще порядка 600 долларов! Но ведь тур мы уже полностью проплатили! Имеет ли право туроператор требовать с нас эти доплаты? Мы не хотим отказываться от

этого отеля, т.к. долго его выбирали, и он нас полностью устраивает. Но нам дают на выбор два варианта: либо мы доплачиваем, либо отказываемся.

Ответ. Отель может предложить дополнительную праздничную программу за плату, но личное дело каждого постояльца отеля - принять предложение или отказаться от него. Если в Вашем договоре праздничные ужины не прописаны, стало быть, именно праздничные ужины бесплатно Вам организовывать никто не обязан. Но и навязывать их Вам в обязательном порядке права не имеют. Все, что говорит Вам представитель туроператора, не является для Вас обязательным. Отвечайте, что договор заключен и менять его условия Вы не хотите. Ни отель, ни туроператор не вправе обязывать Вас оплачивать дополнительные услуги.

Вопрос. В феврале была внесена частичная предоплата в размере 30 тыс. за тур, который должен был состояться в июле. По личным обстоятельствам от тура пришлось отказаться. Тур аннулировали. Заявление на возврат денежных средств было написано 31 марта. Туроператор предупредил, что будут штрафные санкции - 5%, а деньги вернут только через 3-4 недели.

Сегодня позвонила туроператору. Мне сказали, что по деньгам информации нет, т.к. второй туроператор, у которого мой туроператор перекупал тур, деньги еще не перечислил. И пока тот туроператор не перечислит моему оператору, мне деньги не вернут. Чувствую, что пошло искусственное затягивание выплаты денежных средств. В связи с этим вопрос: как заставить туроператора выплатить денежные средства и не превращать ситуацию в фильм «Приходите завтра»?

Ответ. Ваш случай регулируется ст. 32 Закона, согласно которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Эти фактически понесенные фирмой расходы по данному договору должны быть строго и документально обоснованы. Никакие штрафные санкции Законом не предусмотрены. Однако эта статья не предусматривает сроков возврата денежных средств и соответственно ответственности за неисполнение этих сроков. В этом случае надо действовать согласно ст.

314 ГК РФ: Обязательство, не исполненное в разумный срок, а равно обязательство, срок исполнения которого определен моментом востребования, должник обязан исполнить в семидневный срок со дня предъявления кредитором требования о его исполнении, если обязанность исполнения в другой срок не вытекает из закона, иных правовых актов, условий обязательства, обычаев делового оборота или существа обязательства.

Назначьте разумный срок исполнения требования вернуть деньги. При определении «разумности» исходите из того, что в других случаях по закону на возврат денег отводится от 3 до 10 дней. В случае нарушения назначенного Вами срока Вы будете вправе потребовать проценты по ст. 395 ГК РФ: За пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица подлежат уплате проценты на сумму этих средств. Размер процентов определяется существующей в месте жительства кредитора, а если кредитором является юридическое лицо, в месте его нахождения учетной ставкой банковского процента на день исполнения денежного обязательства или его соответствующей части.

Вопрос. Долго копила на отдых, каждую весну стараюсь ездить в Европу по недорогим путевкам, а вот теперь беспокоюсь - не случится ли со мной та же история, что и с туристами от Ланта-тура? Что посоветуете?

Ответ. Понимаем Ваше беспокойство и потому хотим напомнить, что граждане Евросоюза, да и наши сограждане теперь все чаще организуют свои путешествия по Европе самостоятельно. Через популярные сайты, которым мы не вправе делать здесь рекламу, люди бронируют места в отелях, заказывают авиа- или железнодорожные билеты, трансферы, экскурсии, выбирая ровно то, что им хочется, и это зачастую обходится им не дороже, чем через туроператора. А вот отправляться на курорты Турции, Египта, стран Юго-Восточной Азии или Южной Америки мы бы посоветовали по турпутевке. Риски есть, но если сопоставить количество выездов наших туристов за границу с числом пострадавших, они не столь уж велики. Конечно, это не утешит тех, кто уже «попал», но и они должны верить, что их не бросят, беречь нервы, оплачивать в стране вре-

менного пребывания что-то повторно, если этого не избежать (хотя такое требование незаконно), но при этом аккуратно собирать все платежные документы: по возвращению на родину они станут основанием для возмещения Вам этих расходов.

МЕДИЦИНСКИЕ, ВЕТЕРИНАРНЫЕ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Медицинские и образовательные услуги, в отличие от всех тех, что рассматривались в предыдущих разделах, широко вошли в нашу жизнь относительно недавно, когда наряду с унаследованной от СССР бесплатной для пациентов и учащихся государственной или муниципальной медициной и образованием в России появились рынки коммерческой медицины и коммерческого образования с достаточно широким и разнообразным предложением. Однако низкий уровень и качество конкуренции на этих рынках в совокупности с традиционным неуважением к закону и здесь способствуют живучести системных нарушений прав потребителей.

Наряду с ГК РФ и Законом эти сферы услуг также регулируются утвержденными Правительством правилами: предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, оказания платных ветеринарных услуг, оказания платных образовательных услуг.

МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

Принципиальное (скорее даже – революционное) значение для этой сферы имеет недавнее постановление Пленума Верховного суда РФ №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», разъяснившее, что законодательство о защите прав потребителей применяется не только к платным услугам, в том числе оказываемым в рамках добровольного медицинского страхования, но и к услугам, оказываемым медицинскими организациями в рамках обязательного медицинского страхования (ОМС). Тем самым создан прецедент распространения потребительского законодательства на отношения, возникающие из договоров, заключаемых исполнителем не с потребителем, а с органом исполнительной власти в интересах потребителя. Прежде считалось, что гражданин, приходящий на прием в районную поликлинику

нику или находящийся на лечении в государственной больнице, не обладает правами потребителя, поскольку не оплачивает оказываемые ему услуги. Теперь такое понимание должно быть пересмотрено, результатом чего станет уточнение обязанностей медицинских организаций в рамках ОМС (номенклатуры, объема и сроков оказания ими услуг) и ответственности за их ненадлежащее исполнение. Ну, а пока опыт защиты прав потребителей медицинских услуг формировался у нас исключительно в сфере платной медицины.

Вопрос. Я заключила договор на оказание «сервисных услуг» в клинике. Оказаны они были не в полном объеме. Клиника готова вернуть часть денег, но у меня отсутствует квитанция об оплате. Имеется Договор, в котором также, на обеих сторонах, указана сумма. Договор подписан обеими сторонами. Бухгалтерии клиники этого не достаточно, требуют «чек».

Действует ли здесь Закон о защите прав потребителей? Возможно ли вернуть деньги только по договору?

Ответ. В отношении возврата товаров Закон прямо указывает, что отсутствие чека не является основанием в отказе удовлетворить требование. В отношении услуг такой нормы в Законе нет. Но обычаи делового оборота позволяют вернуть часть или полную стоимость услуги без наличия чека, если факт оплаты не вызывает сомнений.

Напишите заявление с просьбой в связи с утерей чека подтвердить факт оплаты Вами услуг по договору. В Вашем случае у исполнителя есть сам договор, без оплаты Вами которого услуги Вам вообще не оказывались бы. Есть у него и прямая возможность проверить по данным бухгалтерского учета поступление денег от Вас. Так что добросовестная клиника не станет препятствовать своему пациенту в получении им назад денег за оплаченные, но не оказанные услуги. Тем более что в случае судебного иска ей придется не только выплатить переплаченные деньги и, возможно, неустойку, но и понести репутационные издержки.

Вопрос. Я пошла к стоматологу, чтоб изменить форму переднего зуба. В итоге мне повредили соседний здоровый зуб, поставили пломбу на нем, сточили его снизу, вообще непонятно зачем, и поцарапали, а потом отполировали, из-за чего он стал плоским. Поначалу даже не признавались, врач говорила, что она вообще этот зуб не

трогала. Когда я сказала, что принесу фотографию «до», она начала предлагать нарастить его.

Я долго плакала, переживала, ведь ничего уже нельзя сделать. И это в недешевой коммерческой клинике.

Можно ли получить компенсацию за моральный вред и за ущерб здоровью из-за неаккуратности врача? Мне даже не для денег этого хочется, а из-за чувства несправедливости, из-за обидной беспомощности перед абсолютной безответственностью людей, которым мы доверяем самое дорогое - здоровье.

Ответ. Очень важно, какие документы имеются у Вас на руках после посещения стоматолога. В соответствии с Законом у Вас должны в обязательном порядке иметься:

1. Кассовые чеки или номерные квитанции строгой отчетности на все суммы, которые Вы платили в клинике;

2. Ваш экземпляр договора об оказании платных медицинских услуг. В нем должны быть указаны виды и стоимость услуг, которые Вам оказаны, и сроки, в которые их должны были Вам оказать.

Врач должна была завести на Вас карту амбулаторного приема (при амбулаторном лечении) или историю болезни, если это стационар. Отсутствие такой карты или истории болезни (у Вас на руках или в клинике) нарушает правила оказания медицинской помощи.

Первым делом Вам нужно написать претензию о некачественном оказании Вам платной медицинской услуги на имя руководителя клиники. В претензии подробно расскажите, с какой целью Вы обратились в клинику и что из этого вышло. Претензию готовьте в двух экземплярах. На втором, остающемся у Вас, должна быть отметка о вручении претензии с подписью принявшего ее должностного лица (с расшифровкой), датой и, желательно, печатью клиник. Приложите к претензии копии договора на оказание платной медицинской услуги и кассового чека (квитанции). Приложите также фотографии своих зубов - «до» и «после» обслуживания в клинике. В тексте претензии желательно упомянуть свидетелей, которые подтвердят, что Ваши зубы до посещения клиники выглядели лучше. Обязательно укажите в претензии свои требования. Так, напишите разумную приемлемую для Вас сумму компенсации морального вреда. И хотя она, теоретически, определяется судом, всё же кли-

ника может решить вопрос в Вашу пользу и в досудебном порядке.

Если Вы потребуете вернуть деньги за некачественно оказанную медицинскую услугу, то Ваше требование должно быть удовлетворено (если оно будет признано клиникой правомерным) в течение 10 дней. Если за это время клиника не приняла никакого решения по Вашей претензии, обращайтесь в суд.

Вы вправе и сразу обратиться и в суд, но советуем начать с предъявления претензии клинике.

Вопрос. Возникли проблемы со здоровьем. Врачи назначили УЗИ органов брюшной полости и почек. Бесплатного надо было ждать, поэтому пошла за деньги. На пятиминутном исследовании (это действительно все время, проведенное мною в кабинете, включая «здррасте-проходите» и распечатку заключения) выяснилось, что у меня «все нормально, в пределах возрастной нормы». Доверия такое исследование не вызвало и я дождалась бесплатного. На нем у меня нашли два заболевания. Отсюда возникает вопрос. Могу ли я жаловаться на эту «шарашкину контору» и требовать возмещения морального и физического ущерба (как-никак 1,5 месяца меня мучили боли, и я не могла начать никакого лечения)? И если да, то куда и как мне обращаться?

Ответ. Согласно Правилам предоставления платных медицинских услуг, «В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя» (п.15) и

«Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами» (п.16).

Жаловаться надо в Департамент (отдел) здравоохранения и в Ро-

спотребнадзор, но это не вернет Вам деньги и не возместит моральный вред. Поэтому прежде, чем жаловаться напишите претензию той медицинской организации, где делали первое УЗИ, на основании Правил и ст. 29 Закона.

Вопрос. Как осуществляется защита прав потребителей, пострадавших от рук пластических хирургов?

Ответ. Точно так же, как и во всех других случаях. Составляется и вручается (под расписку на втором экземпляре или по почте с уведомлением о вручении) должностному лицу исполнителя услуги претензия, в которой излагается, что не устроило потребителя, почему он считает эти обстоятельства нарушающими его законные права и чего требует от адресата. Если исполнитель претензию не признает или будет игнорировать в течение назначенного ему потребителем срока, подается иск в суд. Решающее значение для исхода судебного процесса по Вашему иску будет иметь результат экспертизы, которую обязательно назначит суд. Если она окажется не в Вашу пользу, дело Вы, скорее всего, проиграете и весьма вероятно, что Вам еще придется оплатить стоимость этой экспертизы. Так что постарайтесь с помощью специалистов трезво оценить перспективу такого иска, прежде чем его подать.

ПЛАТНЫЕ ВЕТЕРИНАРНЫЕ УСЛУГИ

Вопрос. Я обратилась в ветеринарную клинику с подозрением на отравление у кошки. О том, что у животного отравление, врач узнал только с моих слов и никоим образом не проверил диагноз. Температуру животному не измерили, живот не прощупали, рентген не делали. Врач сразу же достал из шкафа 4 шприца, на вопрос: «Что это за препараты?» ответил: «Лекарства, что еще». Ни названия препаратов, ни их назначение разъяснять не стал. Пока я пыталась успокоить кошку, лежащую на столе в веткабинете, врач попросту стриг ногти на собственных руках, не стесняясь, прямо на кошку. Перчатки перед тем, как осмотреть животное и поставить уколы, не надел. Держать животное отказался: «Это ваша кошка, не можете удержать - забирайте и домой идите». Для того, чтобы ввести препарат, врач сбрил шерсть на правой передней лапе кошки. Перетянул лапу первой попавшейся на глаза канцелярской резинкой, опять же, никоим образом не обработанной. Потребовал оттянуть резинку, чтобы он

мог разглядеть вену. Я не смогла удержать кошку, шприц буквально вылетел из лапы, место прокола стало кровить. Я попросила обработать лапу животного, дабы в рану не попали бактерии с грязного стола. Врач отказался, раздраженно добавив: «Что-то слишком много у вас требований». Совершенно спокойно стал сбрасывать шерсть со второй лапы, делать на ней прокол. Вместо попыток успокоить животное, ударил кошку по морде со словами: «Тут и без тебя много животных, замолкни». Завершив работу, к месту прокола на лапе врач приложил ватный тампон, который во время процедуры лежал на том же грязном столе, куда минуту назад стригли ногти и где осматривали собаку.

Никаких рекомендаций по дальнейшему питанию и лечению я не получила. На вопрос: «А дальше-то что?», врач ответил: «Ну, короче, дней пять колоть будем». Чем колоть, в каком количестве - сказано не было. Распечатку с указанием всех препаратов, введенных кошке, доктор неохотно предоставил лишь после моего требования. Договора никакого заключено не было, чека тоже, был только выдан корешок к приходному ордеру.

Вернувшись домой, я перезвонила в данную клинику с просьбой передать трубку представителю руководства или предоставить их координаты. В ответ услышала, что руководства нет, когда будет - неизвестно, может, в мае, а может, и нет. Назвать ФИО руководителя администратор клиники также отказался. В тот же день наша любимица умерла. Дети в шоке.

Как поступить в таком случае? В какую организацию нужно обратиться, чтобы данная клиника подверглась проверке и была бы наказана?

Ответ. Ваш случай регулируется ст. 29 Закона и Правилами оказания платных ветеринарных услуг, согласно которым:

платные ветеринарные услуги оказываются исполнителем на основе заключения договора, оформления абонементного обслуживания или выдачи жетона, талона, кассового чека, квитанции или других документов установленного образца (п.10);

исполнитель обязан своевременно предупредить потребителя о возможных осложнениях и порядке принятия предупредительных мер, а также об иных не зависящих от исполнителя обстоятельствах, которые угрожают качеству оказываемой потребителю

услуги (п.11);

если исполнитель своевременно не предупредил потребителя об обстоятельствах, осложняющих проведение услуг, и не указал об этом в документе установленной формы, он несет ответственность за надлежащее исполнение услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации (п.13).

Вы вправе предъявить претензию клинике с требованием вернуть деньги за оказание услуги ненадлежащего качества, возмещения убытков и морального вреда.

Контроль за ветеринарными службами осуществляет Россельхознадзор. На его официальном сайте в разделе «территориальные управления» найдите координаты своего регионального отделения.

ПЛАТНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Вопрос. Прошла обучение на курсах визажистов. В соответствии с п. 6.1 договора «заказчик ежемесячно оплачивает услуги, указанные в разделе 1 настоящего договора, в сумме 7350 рублей». А всего за восемь месяцев обучения было уплачено 58 800 рублей.

Программа обучения предусматривала 1400 учебных часов занятий. Однако фактически было проведено не более 900 часов. В дипломе написали 1250 часов. Есть свидетели из группы (тоже ученики), что было 900 часов и не больше. То есть налицо невыполнение учебной программы.

Сверх того оплачивались принадлежности и материалы – ежемесячно по 1 200 рублей. В п. 3.8 договора сказано: «Заказчик обязан обеспечить потребителя за свой счет предметами, необходимыми для надлежащего исполнения Исполнителем обязательств по оказанию профессиональных образовательных услуг». В моем случае заказчик и потребитель одно и то же лицо. Я считаю, что «обеспечивать» должен был Исполнитель за счет ежемесячной оплаты обучения.

Можно ли произвести перерасчет? На что можно рассчитывать?

Ответ. У Вас есть документальное подтверждение, что фактически количество учебных часов составило 1250, то есть Вы вправе на основании ст. 29 Закона потребовать соответственного уменьшения суммы оплаты на 6300 руб. ($58800:1400 \times 1250 = 52500$; $58800 - 52500 = 6300$). Если Вас не удовлетворяет такой размер компенса-

ции, подавайте в суд, где с привлечением свидетелей будете требовать больший размер уменьшения цены услуги.

Что касается Вашего желания переложить оплату принадлежностей и материалов на исполнителя, то это требование не законно. Договором предусмотрено, что материал (предметы) для занятий покупаете сами, за свой счёт. С условием договора Вы согласились, поставив свою подпись. Но Вы имеете право потребовать отчёт о покупке и целевом расходовании оплаченных материалов (предметов).

Вопрос. Нашла в рекламе объявление о наборе на курсы по кадровому делопроизводству. 19 августа приехала в офис НОУ «Учебный центр» и заключила договор на оказание мне образовательных услуг. Начало занятий 1 сентября. Предлагали оплатить сразу весь модуль 24 тыс. руб. (так дешевле). Я оплатила половину. Немного дороже, но деньги были нужны. Потом долго ждала начала курсов (когда приносила платежки об оплате, мне сказали, что начнут 1 сентября либо на несколько дней позже – мне позвонят).

Прошли две недели. Я позвонила сама, просили подождать еще несколько дней, потом еще и еще. 20 сентября я не выдержала, поехала и написала заявление на возврат денег. Сказали, подождите пару дней и деньги придут на указанную карту. Теперь и это длится уже 10 дней. Я звоню, мне говорят, что завтра ждите. Звоню - произошла ошибка, но все исправили. Снова звоню - диктуют номер платежки, а денег все нет. Как вернуть мои злосчастные 12500 рублей?

Ответ. Поскольку дата начала работ в договоре зафиксирована, предъявите им дополнительное требование о выплате неустойки по ст.28 Закона: с 1 по 20 сентября по 3% за каждый день просрочки от цены услуги (а не предоплаты), но не более цены услуги. То есть за это время неустойка в Вашу пользу набежала на 15 тыс.руб. Предупредите их, что в соответствии со ст. 31 Закона на возврат денег при отказе от исполнения договора из-за нарушения сроков оказания услуг исполнителю отводится 10 дней, а далее снова начисляется неустойка.

Вопрос. Я учусь в школе, где есть некоторые платные предметы. Нам дали договор, который мы должны подписать. Но некоторые пункты меня смущают. Во-первых, там не прописаны права заказчика, во-вторых, там написано, что школа сама вправе определять

квалификацию и график работы учителей. А договор расторгнуть можно лишь при неисполнении и при ненадлежащем исполнении договора. Но получается, что я не могу расторгнуть договор, если мне не нравится качество образования. Как мне быть? Я хочу за свои деньги (причем не малые) получать качественное образование.

Ответ. Оказание платных образовательных услуг регулируется потребительским законодательством. В Правилах оказания платных образовательных услуг расписаны обязательные условия договора, порядок его заключения и отказа от него, предусмотрена ответственность исполнителя и потребителя. Если предложенный Вам договор в чем-то противоречит Правилам, обратитесь на это внимание руководителей школы. Если они Вас не переубедят, но и не внесут соответствующие изменения, обратитесь в Рособрнадзор (его территориальное управление). Наконец, помните, что ст. 32 Закона дает потребителю право отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (которые он обязан по Вашему требованию документально подтвердить).

Вопрос. Перечислила деньги за обучение в негосударственном институте. Но вскоре из-за того, что в институте потеряли мои документы, и по ряду других причин решила отказаться от обучения и написала заявление на возврат денег. В институте деньги вернуть не отказываются, но все откладывают, говорят, что нет средств. Как быть?

Ответ. Вам следовало в заявлении о расторжении договора указать срок возврата Вам денег. Если Вы мотивировали отказ ненадлежащим исполнением институтом своих договорных обязательств, то согласно п.1 ст.31 Закона Вам обязаны вернуть деньги в течение 10 дней, а после окончания этого срока у Вас появляется право на получение неустойки в размере 3 % цены оплаченной Вами услуги за каждый день просрочки (но не более этой цены). Под угрозой востребования неустойки, изложенной в Вашей официально поданной претензии, институт, скорее всего, быстро найдет средства и рассчитается с Вами. Если же Вы в одностороннем порядке расторгли договор, не предъявляя исполнителю претензий к качеству услуг, то после долгого затягивания возврата денег институт может

и вовсе от него отказаться. Поэтому советуем Вам незамедлительно формализовать процесс Вашего расставания с институтом, четко сформулировать свои требования и добиваться их исполнения, а если не получится – обращаться в суд.

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

С точки зрения распространенности нарушений прав потребителей наиболее массовыми финансовыми услугами являются страхование и потребительское кредитование.

Страхование

Вопрос. Мне повредили автомобиль, который я оставила во дворе. Инспектор ГИБДД оформил аварию, но дату в справке не поставил – сказал, что не знает, когда она произошла. А страховая компания из-за этого отказала мне в выплате по КАСКО. Как мне теперь быть?

Ответ. Поскольку очевидно, что повреждение автомобиля произошло в период действия договора КАСКО (если бы это произошло раньше, повреждение было бы зафиксировано в договоре), отказ страховой компании в выплате страхового возмещения по причине отсутствия даты происшествия в справке ГИБДД не только недобросовестен, но и незаконен. Получите от страховщика официальное извещение об отказе в выплате с указанием ее причины и подавайте иск в суд. Не поленитесь также пожаловаться на него в Федеральную службу по финансовым рынкам – орган государственного надзора за страховыми организациями, она может повлиять на страховую организацию угрозой административного наказания вплоть до приостановления лицензии.

Вопрос. Вот уже две недели мою машину не берут в ремонт по КАСКО, ссылаясь на перегруженность мастерской. Существуют ли какие-либо предельные сроки ремонта по страховке?

Ответ. К сожалению, в законодательстве таких норм нет. Предполагалось, что они будут в договорах страховых компаний и ремонтных организаций, однако у потребителя нет доступа к этим договорам, чтобы проверить, не нарушаются ли сроки ремонта. Хотя ремонтируется его автомобиль, он вообще не является стороной договора, что трудно признать нормальным. Защитить потребителя от злоупотреблений любой из сторон этого договора могла бы

конкуренция, но и она пока не стала в этой сфере реальным регулятором – отчасти вследствие дефицита авторемонтных организаций, отчасти из-за дефицита информации о качестве их работы. Здесь явно не хватает сайта, который собирал бы потребительские оценки автовладельцами деятельности автостраховщиков и авторемонтников, что формировало бы репутации участников этого сегмента рынка. Если кто-то из читателей этой книги готов будет взяться за решение такой задачи, мы его с удовольствием поддержим.

Вопрос. Находясь за рубежом, муж получил травму, лечился в местной клинике. Но в страховых выплатах ему отказали – дескать, электронный авиабилет не является документом, подтверждающим вылет. Ни справку из клиники, ни отметку паспортного контроля, ни багажную квитанцию страховщики в расчет не принимают. Как нам доказать свою правоту?

Ответ. Страховщик уклоняется от исполнения своих обязательств противоправно. Самый свежий правовой акт, подтверждающий это, - постановление Пленума Верховного суда РФ №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских по спорам о защите прав потребителей». Согласно этому документу, при дистанционных способах продажи товаров, заказа работ или услуг, когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств).

Так что дело не в отсутствии подтверждающих документов у Вашего мужа, а в отсутствии добросовестного отношения к своим обязательствам у страховой компании. Направляйте ей письменную претензию с требованием выплатить страховое возмещение в установленный Вами разумный срок (например, 3 дня) и в случае

отказа или уклонения от выполнения этого требования жалуйтесь в Федеральную службу по финансовым рынкам (ФСФР) и обращайтесь в суд.

ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КРЕДИТОВАНИЕ

Вопрос. Взял в банке автокредит под 17% годовых. Сейчас процентная ставка опустилась до 11%. Можно ли на этом основании изменить конечную сумму выплат банку? И какую сумму я буду должен внести при досрочном погашении кредита (это право заложено в договоре)?

Ответ. Уменьшить по своей воле процент по кредиту Вы не вправе, даже если на рынке кредитов он снизился. Но зато и у банка теперь нет права в одностороннем порядке поднять этот процент. Что касается досрочного погашения кредита, то даже если бы оно не было предусмотрено договором, такое право у Вас есть по закону. Совсем недавно в ГК РФ были внесены поправки, согласно которым заемщик имеет право досрочно погасить кредит, взятый в потребительских целях. Для этого он должен за 30 дней подать в банк уведомление о намерении досрочного погашения кредита. При этом он обязан выплатить банку все проценты по кредиту, начисленные до даты досрочного погашения им кредита. Теперь банки не имеют права взимать за это с заемщика какие-либо пени или штрафы. Так что Вы легко подсчитаете сами, какую сумму должны будете выплатить банку.

Вопрос. Мой девятнадцатилетний сын взял потребительский кредит в банке. Пять месяцев выплачивал взносы, а потом его призвали в армию. Сейчас сотрудники банка требуют с нас, родителей, погашения кредита. Мы предъявили справку из военкомата и заявление на отсрочку выплат, но банк настаивает. Можем ли добиться отсрочки?

Ответ. Банк-кредитор вправе что-то требовать от вас, родителей заемщика, только если вы взяли на себя роль поручителей по кредиту. Но это вряд ли – потребительские кредиты банки, как правило, дают без всякого поручительства или иного обеспечения. Так что случай вашего сына относится к его, банка предпринимательскому риску, неизбежному в бизнесе. Этого риска банк мог бы избежать, если бы учел, что 19-летний парень легко может оказаться в армии. Банк может потребовать возврата долга через суд, но ответчиком

будет ваш сын, и суд, надо полагать, учтет его нынешний статус и материальное положение и иск не удовлетворит. Потому-то банк и давит на вас, родителей - своими силами или через нанятых коллекторов, но в любом случае незаконно, ведь вы не состоите в гражданско-правовых отношениях с ним. Так что если уж совсем «достали», обратитесь с жалобой на вмешательство в вашу частную жизнь, а то и на вымогательство у вас денег, в полицию.

Вопрос. Купила в кредит стиральную машину, но она вскоре вышла из строя. Сервисный центр определил, что она ненадлежащего качества. Должен ли продавец вернуть деньги за стиральную машину и кому? А как быть с процентами по кредиту?

Ответ. В такой ситуации продавец, готовый удовлетворить Ваше требование о возврате некачественного товара, проданного в кредит, если Ваши отношения с ним и с банком были оформлены трехсторонним договором, обязан возратить Вам часть уплаченной за этот товар суммы в размере кредита, погашенного ко дню возврата товара, а также возместить плату за предоставление этого кредита (то есть выплаченные Вами проценты и иные платежи, например за комиссию, если банк их с Вас взимал). Остальную часть цены некачественного товара, по которой он был приобретен, продавец должен возратить банку, выдавшему Вам кредит, тем самым погасив Ваши обязательства перед ним. Но если банк подтвердит, что кредит Вами погашен или что он не возражает против возврата денег Вам, то продавец обязан передать Вам полную стоимость товара и возместить средства, уже уплаченные Вами за предоставление кредита. А Вы после этого либо приобретете на эти деньги другой товар, либо досрочно рассчитаетесь с банком по своим обязательствам.

Вопрос. У частного лица купил подержанный автомобиль по договору купли-продажи. Сделку оформил комиссионер – индивидуальный предприниматель. Позже оказалось, что автомобиль приобретен первым собственником в кредит. Кредит он не покрывал, и теперь банк отбирает машину. Но я-то в чем виноват? А если не я, то кто?

Ответ. Таких случаев, как ни странно, немало. Странно – потому что никто не купит автомобиль без ПТС (паспорта технического средства), а ПТС при покупке в кредит под залог автомобиля обычно хранится в банке-кредиторе. Вопрос, как он попал в руки

лица, продавшего Вам машину, заслуживает уголовного расследования, для чего следует подать заявление в полицию. Ну а в рамках гражданских правоотношений советуем прежде всего проверить, с кем Вы заключали договор купли-продажи: с продавцом или с комиссионером, действовавшим по поручению продавца. Согласно постановлению Пленума Верховного суда РФ №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских по спорам о защите прав потребителей» продавец является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (посредников). Однако такой посредник в силу п.1 ст.37 Закона, п.1 ст.1005 ГК РФ может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной комиссионного вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с продавца как основного исполнителя (принципала).

Резюмируя, рекомендуем обратиться в суд с иском к двум лицам: продавцу автомобиля и комиссионеру с требованием о расторжении договора как ничтожного (совершенного с нарушением действующего законодательства) и восстановлении положения, имевшего место до покупки Вами этого автомобиля.

Вопрос. В январе я на 4 дня задержал платеж по кредиту. С тех пор растет пеня за просрочку платежа. В феврале и марте я платил вовремя, отправлял в банк по электронной почте письмо с заявлением, чтобы банк отменил по отношению ко мне эти пени, но от банка ни ответа, ни привет, а пеня составляет уже 30 тысяч рублей. Как мне быть?

Ответ. Прежде всего немедленно внимательнейшим образом изучите Ваш кредитный договор, если что-то в нем непонятно, проконсультируйтесь у более опытных людей. Наверняка в договоре есть условие о начислении пени за каждый день просрочки очередного платежа. Их размер может составлять от 0,1 до 2 % на оставшуюся сумму кредита. Если Вы взяли в кредит, например, 100 тысяч рублей и задержали на 4 дня первый платеж, то даже при минимальном пени 0,1 % за день просрочки Вам начислят за 4 дня 400 руб., которые, если Вы их не погасили сразу, с опозданием делая первый платеж, через месяц превратятся в 12 тыс.руб., а через 2,5 месяца – в 30

тыс.руб. И вскоре банк, который, казалось, забыл о Вас, станет все чаще напоминать о себе, требуя возврата долга уже устами сотрудников коллекторского агентства, которому он поручил взыскать с Вас этот долг либо просто продал право его требования.

Разобравшись с Вашим договором, советуем не медля отправиться в банк и постараться попасть на прием к его сотруднику возможно более высокого ранга, чтобы изложить ему сложившуюся ситуацию и попытаться вместе найти компромиссное решение, которое Вам по силам исполнить. Если не удастся, вручите (под роспись на втором экземпляре) заранее заготовленную претензию, в которой сделайте упор на несоответствие организации потребительского кредитования в банке обычно предъявляемым требованиям делового оборота в этой сфере, состоящим в разъяснении заемщикам тех условий договора, на которых они нередко «спотыкаются», и немедленном реагировании на возникающие у них вопросы и, тем более, беспокойство по поводу отношений с банком. Здесь же предъявите требование пересчитать Ваши обязательства без применения кабального условия, которое не было вам разъяснено и не было Вами понято (что с очевидностью подтверждается Вашими действиями). Не отреагируют – обращайтесь в суд с теми же требованиями и аргументацией. Мы не можем поручиться за результат, но уверены, что это лучше, чем ждать вызова в суд по иску банка, каждый день наращивая размер задолженности.

Имейте в виду, что таким образом некоторые банки неплохо зарабатывают на забывчивых клиентах, превращая неприятности, а то и трагедии заемщиков в высоко прибыльный бизнес. Возможно, Ваш кредитор относится к их числу и поэтому Вам не дают ответа на Ваши призывы разъяснить ситуацию. А Вы ему помогаете, уповая на неформальные обращения через электронную почту, которые в банке не обязаны даже регистрировать, тем более отвечать на них. К сожалению, по данным специальных исследований примерно 70 % заемщиков не читают кредитный договор, а законодатель, возведя в высший принцип свободу воли сторон договора, до сих пор не обеспечил такую законодательную регламентацию подобных договоров, которая сделала бы закладываемые в них кабальные для более слабой стороны – потребителя условия изначально ничтожными и потому не подлежащими применению. Это открывает недобро-

совестным (и в силу этого высоко конкурентоспособным) банкам множество возможностей втягивать потребителя в невыгодные для него отношения.

Однако только что появилась в этой печальной картине и обнадеживающая деталь, которую следует иметь в виду всем, кто имеет обязательства перед кредитной организацией по потребительскому кредиту. Это постановление Пленума Верховного суда РФ №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», которое поставило точку в затянувшемся споре о правах коллекторов по отношению к должнику: «Разрешая дела по спорам об уступке требований, вытекающих из кредитных договоров с потребителями (физическими лицами), суд должен иметь в виду, что Законом о защите прав потребителей не предусмотрено право банка, иной кредитной организации передавать право требования по кредитному договору с потребителем (физическим лицом) лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, если иное не установлено законом или договором, содержащим данное условие, которое было согласовано сторонами при его заключении» (п.51). Давно пора было дать такое разъяснение, однако мы опасаемся, что коллекторы просто перейдут в штат кредитных отделов и служб безопасности банков, а потребительское кредитование будет оставаться «минным полем» для потребителя, пока законодатель не регламентирует, жестко и справедливо, существенные условия типового кредитного договора.

ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРАВ ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КУПЛЕННЫЙ ВАМИ ТОВАР ОКАЗАЛ- СЯ НЕКАЧЕСТВЕННЫМ?

Первое, что надо сделать, - это написать претензию продавцу, изготовителю или исполнителю в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением им своих обязательств, заявив в ней одно из тех требований, какие предусмотрены Законом. При этом необходимо помнить, что основное требование может быть заявлено лишь одно и лишь к одному лицу: в отношении товара по Вашему выбору – к его продавцу или изготовителю (или также к импортеру, если товар импортный), в отношении работы или услуги – к их исполнителю. Вместо любого из этих лиц Вы вправе обратиться к их представителю (уполномоченной им на прием таких претензий организации или индивидуальному предпринимателю), ближайшему к месту Вашего проживания.

Прежде, чем написать претензию, уточните, кем именно Вам был продан товар, кем этот товар был изготовлен или ввезен на территорию России либо кем оказана услуга или выполнена работа. Если у Вас сохранился товарный или кассовый чек, в его реквизитах в обязательном порядке должно быть указаны сведения о нарушителе Ваших прав, его ИНН, ОГРН, организационно-правовой форме.

Вот типовая «шапка» претензии:

Директору _____
(полное наименование продавца и его адрес)

от _____
(Ваши Ф.И.О., адрес, телефон для связи)

ПРЕТЕНЗИЯ

В тексте Претензии укажите:

- когда и что Вы купили или заказали,
- когда и какие недостатки выявились в этом товаре, результате работы или услуге, или были нарушены сроки исполнения договорных обязательств перед Вами,
- каковы Ваши требования в связи с выявившимися недостатками или нарушением сроков исполнения (их возможные варианты см. в

статьях 18, 28 и 29 Закона).

Продавец при обращении потребителя по поводу выявившегося недостатка товара, как правило, старается отправить его в сервисный центр, где могут только сделать гарантийный ремонт, даже если потребитель предпочел бы вариант замены или возврата товара. Помните – выбор требования за Вами! Поэтому, если Вы хотите чего-то иного, нежели гарантийный ремонт, готовьте свою претензию заранее и вручайте ее продавцу: только он обязан Законом удовлетворить любое Ваше требование, предусмотренное упомянутыми выше статьями.

И еще: тот, кто пришел с грамотно составленной претензией, может рассчитывать на более серьезное отношение продавца, понимающего, что и дальше потребитель будет действовать в строгом соответствии со своими правами, установленными законодательством. Сказанное выше в полной мере относится также к работам и услугам.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором его должностное лицо делает отметку о получении претензии. Таким лицом может быть любой работник соответствующей организации (причем не только в том месте, где Вы у нее купили или заказали то, из-за чего теперь обращаетесь, но в любом месте осуществления ею своей деятельности), готовый удостоверить Вам получение претензии.

Если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию либо ставить свою подпись на Вашей копии, отправьте претензию заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении. Также возможно в присутствии двух очевидцев, которыми могут быть и Ваши родственники или знакомые, оставить претензию любому работнику продавца (изготовителя, исполнителя). Тогда на втором экземпляре необходимо сделать запись о том, что претензия вручена тогда-то в присутствии очевидцев с их подписями и указанием их адресов и паспортных данных. При этом надо учитывать, что очевидцы могут быть впоследствии вызваны в суд в качестве свидетелей для подтверждения факта передачи (вручения) претензии.

Храните второй экземпляр претензии с отметкой о ее получении или почтовое уведомление о вручении, пока не раз-

решится конфликт: они могут потребоваться Вам, если придется обращаться в суд, как доказательство нежелания нарушителя Ваших прав добровольно удовлетворить Ваши требования.

Продавец или исполнитель могут поменять место своей дислокации, в результате там, где Вы приобрели товар или заказали услугу, Вы обнаружите закрытую дверь или другую вывеску. Не стоит отчаиваться. Сведения о зарегистрированных юридических лицах и индивидуальных предпринимателях Вам обязаны предоставить в регистрирующем органе, которым является соответствующая инспекция Федеральной налоговой службы. Сохранившиеся кассовые и товарные чеки в таком случае окажутся хорошим подспорьем. Если нарушивший Ваши права индивидуальный предприниматель к моменту предъявления Вами претензии прекратил осуществление предпринимательской деятельности, это не освобождает его от ответственности, так что разыщите его и подавайте претензию. Иная ситуация с юридическими лицами. Если юридическое лицо ликвидировано и у него отсутствует правопреемник, то во многих случаях можно выбрать другого адресата претензии, к которому в соответствии с Законом потребитель может предъявить требование - например, изготовителя или импортера, если не удалось предъявить претензию продавцу. Если же оно не ликвидировано, но фактически прекратило свою деятельность, посылайте претензию на ее юридический адрес почтой с уведомлением о вручении и следите за его судьбой: в процессе его ликвидации, даже путем банкротства, назначенный судом управляющий должен ответить на Вашу претензию. Если он ее отклонит, Вы вправе обязать его удовлетворить Ваши требования по суду, а признанная претензия сулит Вам возмещение какой-то части причиненного Вам вреда в процессе ликвидации Вашего должника.

Со дня получения адресатом Вашей претензии начинается отсчет срока ее рассмотрения, установленного Законом (этот срок зависит от того, какое именно требование Вы предъявили – см. статьи 20, 21, 22, 30, 31). Нарушитель Ваших прав должен будет выплатить Вам неустойку: в случае претензии к товару - в размере 1% его цены за каждый день превышения этого срока, в случае работ или услуг – в размере 3% их цены за каждый день (час,

если срок определен в часах). Закон также предусматривает наложение судом на нарушителя штрафа в пользу потребителя за отказ от добровольного удовлетворения его законного требования в размере половины присужденной потребителю судом суммы.

Получив претензию, ее адресат должен, прежде всего, убедиться, что в соответствии с Законом он несет ответственность перед Вами в связи с данным товаром, работой или услугой. Для этого он проверит документы, свидетельствующие о наличии договорных отношений между вами по поводу этого товара, работы или услуги, которые Вы прикладываете к претензии (лучше приложить их копии, но быть готовым предъявить для обзора оригиналы).

После этого он должен непосредственно убедиться в наличии тех недостатков, на которые Вы ссылаетесь в своей претензии. Если они не видны непосредственно (например, наружное механическое повреждение), а требуют для своего выявления выполнения определенных действий (включения, настройки на определенный режим и т.п.), которые могут быть выполнены при Вас, он должен провести такую проверку, а если это невозможно технически – принять у Вас вместе с претензией данный товар, результат работы или услуги либо прислать своего представителя для проверки в месте нахождения товара или для перевозки его за свой счет туда, где такая проверка может быть осуществлена, и провести проверку его качества в необходимых для этого условиях. В этом случае он обязан известить Вас о времени и месте проведения такой проверки, поскольку Закон дает Вам право участвовать в ней. Это нужно, чтобы Вы смогли дать необходимые для выявления недостатка пояснения и вместе с адресатом претензии убедились в его наличии или, наоборот, отсутствии. Последнее иногда случается, например, в связи с Вашими неправильными действиями при эксплуатации этого объекта, причиной которых нередко оказывается неполнота или недостоверность предоставленной потребителю инструкции по эксплуатации, что тоже является нарушением права потребителя, но уже иного.

После подтверждения указанных Вами в претензии недостатков у ее адресата может возникнуть сомнение в их причинах. При всем многообразии причин недостатков их можно разделить на два типа: причины, возникшие до передачи Вам данного това-

ра, результата работы или услуги - производственный брак, порча при хранении или транспортировке (производственные причины), и причины, возникшие после этого момента - неправильная эксплуатация, хранение или транспортировка потребителем либо действие непреодолимой силы (потребительские причины). Адресат претензии несет ответственность только за недостатки первого типа, поэтому при наличии хоть каких-то сомнений он оспорит Вашу претензию. Согласно Закону в случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков товара он обязан за свой счет и в предусмотренные для удовлетворения соответствующего требования потребителя сроки провести экспертизу, обеспечив потребителю возможность присутствовать при ее проведении лично или через своего представителя (которым может быть, например, эксперт-профессионал). Если результаты экспертизы окажутся в пользу продавца или изготовителя товара, потребитель обязан будет возместить ему расходы по ее проведению, включая расходы на хранение и транспортировку товара. Однако потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Подобной нормы об обязанности исполнителя провести экспертизу причин выявленных недостатков работы или услуги в Законе нет, однако согласно п.5 ст. 720 ГК РФ при возникновении между заказчиком и подрядчиком спора по поводу недостатков выполненной работы или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза. Расходы на экспертизу несет подрядчик, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений подрядчиком договора подряда или причинной связи между действиями подрядчика и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну. Что же касается товара, то хотя Закон, предоставляя Вам право участвовать в проверке его качества и присутствовать при его экспертизе, тем самым обязывает того, кому Вы адресуете претензию о выявленных недостатках, обеспечить реализацию Вами этого права, советуем, во избежание недоразумений, прямо высказать в тексте претензии такое свое намерение и попросить проинформи-

ровать Вас о месте и времени проведения проверки качества (если она не осуществляется в момент передачи Вами некачественного товара) и экспертизы с указанием лиц, которые будут их проводить.

Обратите внимание на то, что продавец не обязан Вам письменно отвечать. Согласно Закону он должен в установленный срок удовлетворить Ваше требование или отказать Вам. При этом под отказом понимаются не только письменное или устное извещение Вас об отказе, но и отсутствие какого-либо ответа. Это необходимо учитывать при написании претензии. Если Ваше требование касается денежных выплат (возврата стоимости товара, возмещения вреда, выплаты неустойки или убытков), рекомендуем указать в тексте претензии полные реквизиты Вашего банковского счета, куда адресат, в случае согласия с вашими требованиями, сможет перечислить денежные средства. Если требование касается вещи или предмета, то укажите наименование и местонахождение вещи.

Если Ваша претензия не удовлетворена, еще раз оцените правомерность своих требований, если есть сомнения - посоветуйтесь с юристом общественного объединения потребителей, государственного или муниципального органа по защите прав потребителей. Убедившись в своей правоте, обращайтесь в суд. Вы можете обратиться в суд самостоятельно (при необходимости юристы общественных объединений окажут вам помощь в составлении искового заявления) или попросить обратиться в суд с иском в защиту Ваших прав от своего имени местное или региональное объединение потребителей, орган местного самоуправления или территориальное управление Роспотребнадзора (такое право всем перечисленным лицам предоставлено Законом).

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. В исковом заявлении в соответствии со ст. 131 ГПК РФ должны быть указаны:

1. Наименование суда, в который подается заявление. В соответствии со ст. 17 Закона истец, то есть потребитель, вправе по своему выбору подать заявление в суд по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика (если ответчиком является индивидуальный предприниматель – по месту его жительства) либо по месту заключения или исполнения

договора. Если иск к организации вытекает из претензии к деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. При этом, если цена иска составляет менее 50 тысяч рублей, следует обращаться к мировому судье. Дела, по которым цена иска выше 50 тысяч, рассматриваются в районных судах. Однако, как разъяснил Пленум Верховного суда в своем постановлении №17 от 28 июня 2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», если в числе требований есть требования неимущественного характера или о компенсации морального вреда, то независимо от цены иска исковое заявление надо подавать в районный суд (п.24).

2. Наименование истца (потребителя) - фамилия, имя, отчество, домашний адрес, номер телефона, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем.

3. Наименование ответчика (продавца, изготовителя, исполнителя, импортера), его место нахождения (юридический адрес) и номер телефона (если он известен потребителю).

4. Цена иска и сумма требуемой компенсации морального вреда (если такое требование предъявляется).

5. Сведения об уплате госпошлины или об освобождении от нее с указанием основания такого освобождения.

6. Предмет иска.

Приведем пример «шапки» искового заявления:

Мировому судье
судебного участка №____
город _____

Или:

В _____ районный (городской) суд
_____ области, края, республики

Истец:

(Ф.И.О., адрес, номер телефона)

Ответчик: _____

(наименование, адрес)

Цена иска: _____ руб.

Моральный вред: _____ руб.

Госпошлина: освобождение от уплаты
(п. 3 ст. 17 Закон РФ «О защите прав потребителей»)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о расторжении договора, взыскании денежных средств, внесенных по предварительному договору, выплате неустойки, компенсации морального вреда и взыскании штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя

Далее в тексте искового заявления Вы должны указать:

1. Когда и в связи с чем Вы вступили с ответчиком в договорные отношения, на которых основаны Ваши права по отношению к Ответчику.

2. В чем заключается нарушение либо угроза нарушения Ваших прав или законных интересов потребителя и Ваши требования в связи с этим.

3. Обстоятельства, на которых Вы основываете свое требование, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

4. Размер цены иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм.

5. Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон (например, претензии, связанные с ненадлежащим качеством услуг связи или перевозкой груза багажа на железнодорожном транспорте обязательно должны быть рассмотрены в досудебном порядке).

6. Перечень прилагаемых к заявлению документов. В заявлении могут быть также указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также

изложены ходатайства потребителя.

Исковое заявление подписывается потребителем (или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявления его в суд).

В соответствии со ст. 132 ГПК РФ к исковому заявлению прилагаются его копии (со всеми приложениями) в соответствии с количеством ответчиков и привлекаемых истцом третьих лиц. Подписанное исковое заявление с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|---------|
| ТИПИЧНЫЕ СИТУАЦИИ: НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ УСЛУГИ И РАБОТЫ..... | СТР. 1 |
| УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ..... | СТР. 1 |
| БЫТОВЫЕ И СМЕЖНЫЕ С НИМИ УСЛУГИ..... | СТР. 5 |
| СТРОИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ..... | СТР.10 |
| ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ..... | СТР. 15 |
| ВОЗДУШНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ..... | СТР. 17 |
| ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ..... | СТР. 20 |
| АВТОБУСНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ..... | СТР. 21 |
| ВНУТРЕННИЕ ВОДНЫЕ ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ..... | СТР. 22 |
| УСЛУГИ СВЯЗИ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ..... | СТР. 24 |
| ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ..... | СТР. 29 |
| МЕДИЦИНСКИЕ, ВЕТЕРИНАРНЫЕ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ..... | СТР. 38 |
| ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ..... | СТР. 47 |
| ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ КРЕДИТОВАНИЕ..... | СТР. 49 |
| ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРАВ..... | СТР. 54 |