

# **ЛДПР**

## **Инструкция по защите прав потребителей**

**г. Брянск, 2016**

Не всегда достаточно депутатов от ЛДПР для принятия нужных законов и удовлетворения потребностей общества, нас блокирует «техническое большинство», но мы хотим обезопасить вас через знания законов и своих прав. Поэтому мы выпустили эту брошюру для вас!

Наверное, не существует рынка, охватывающего более широкий круг клиентов, чем рынок товаров и услуг. С потребительским рынком сталкивается абсолютно каждый человек ежедневно. Это покупка еды, одежды, иных бытовых товаров, а также получение самых разнообразных услуг. И, конечно же, каждый из нас хочет, чтобы товары и услуги были максимально высокого качества и, конечно же, без единого изъяна.

Но, как известно, идеал в нашем мире недостижим, поэтому и товары бывают с дефектами, и услуги порой оказывают некачественно. Но человек, заплативший свои честно заработанные деньги, а за некоторые товары или услуги – немалые деньги, хочет, чтобы все было, если не идеально, то максимально близко к этому.

Но в современном мире такие совестливые продавцы встречаются нечасто. Многие пытаются продать заведомо некачественные товары, а потом отказываются принимать их обратно или сваливают всю вину на покупателя, то есть на Вас. Многие, получив жесткий отказ от обманувшего их продавца, просто разводят руками и уходят домой, проклиная в душе того, кто их обманул. И на этом истории о многих обманутых покупателях заканчиваются.

Но не стоит забывать, что все сферы нашей жизни, включая рынок товаров и услуг, регулируются законодательством. И в нем прописаны многие нормы, которые защитят Вас в подобных ситуациях. В данном руководстве мы приведем примеры многих спорных ситуаций, пути их разрешения, а также укажем конкретные нормы закона, чтобы Вы всегда могли на них сослаться и защитить свои законные интересы.

## Глава I. Законодательное регулирование

Все отношения, о которых пойдет речь в последующих главах, регулируются нормами, входящими в отрасль Российского права под названием «Гражданское право». И нетрудно догадаться, что основным регулирующим документом в этой отрасли будет Гражданский Кодекс Российской Федерации (далее - ГК РФ). В этом Кодексе всего четыре части, но здесь речь пойдет лишь о первых двух. В первой части заложены общие положения, на которых строятся гражданско-правовые взаимоотношения. Во второй части расписаны виды гражданско-правовых договоров, в том числе тот, которых нас наиболее интересует – договор купли-продажи.

Такой договор, а вернее один из его видов - договор розничной купли-продажи, заключает практически каждый человек по несколько раз за день. У большинства людей слово «договор» ассоциируется с многостраничным юридическим документом, влекущим массу обязательств. На самом деле каждая, даже самая незначительная покупка в магазине или круглосуточном ларьке – договор розничной купли-продажи. Если Вы заключаете соглашение, по которому Вы передаете другой стороне денежные средства, а Вам взамен передают товар, то, независимо от суммы или приобретенного товара, это договор купли-продажи. Следовательно, эти отношения попадают под действие всех норм гражданского законодательства, за нарушение которых наступает гражданско-правовая, а в некоторых случаях – административная ответственность.

Так как речь идет о потребительском рынке, то стоит поговорить еще об одном очень важном нормативном акте – Законе РФ «О защите прав потребителей». Этот закон регулирует все, что касается товаров, их качества, гарантийных сроков, обязанностей продавца, возврата товара и много другого. Именно на основании этого закона Вы можете отстаивать свои права, если кто-либо решит их нарушить.

Помимо ГК РФ и Федерального Закона (далее – ФЗ) в Российском праве существует множество различных подзаконных ак-

тов: постановления Правительства РФ, приказы министерств и ведомств, указы Президента РФ, некоторые региональные нормативно-правовые акты. Некоторые из них прямо или косвенно затрагивают гражданские отношения, связанные с потребительским рынком, поэтому в дальнейшем также будут ссылки на такие подзаконные акты.

Для начала стоит помнить: гражданские отношения, в которые Вы вступаете каждый день, регулируются законодательством Российской Федерации, в котором прописаны все Ваши охраняемые законом права. Основная проблема российских граждан – незнание этих прав и норм законодательства.

Поэтому далее мы расскажем о правилах, по которым функционирует потребительский рынок, Ваших основных правах и о том, как их самостоятельно защитить, зная нормы действующего законодательства. Для всех случаев будут приведены конкретные документы и статьи нормативных актов, чтобы при возникновении спорных ситуаций Вы всегда могли сослаться на текст закона.

Договор купли-продажи, в любом его проявлении, может быть абсолютно разным, но в любом случае, несмотря на мнение большинства продавцов, не может противоречить нормам ГК РФ и ЗЗПП.

Главное – не бояться отстаивать свои права, а мы поможем Вам в этом.

## Глава II. Товары

### 2.1. Общие положения

Предложение магазина по покупке товара является *публичной офертой*, в соответствии со ст.ст. 437,494 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), так как оно направлено неопределенному кругу лиц.

Сам же договор розничной купли-продажи, который заключает каждый покупатель, приобретая товар, попадает под определение «*публичный договор*», в соответствии со ст. 426 ГК РФ, и,

следовательно, подчиняется всем правилам, закрепленным в этой статье:

1. Цена на товар является *одинаковой для всех покупателей*, и продавец не вправе устанавливать иную цену для отдельной категории покупателей. Исключение из этого правила составляют граждане, имеющие определенные льготы, установленные для них федеральным законодательством.
2. Продавец *не вправе* отказать покупателю в продаже товара. Отказ возможен, если у продавца нет реальной возможности предоставить необходимые товары, либо имеет место случай, прямо предусмотренный Федеральным законом (далее – ФЗ) (опасность в отношении общества – нетрезвый вид и тп.)

Продавец обязан предоставлять покупателю *необходимую и достоверную* информацию о товаре (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Обычно, информирование покупателя о товаре происходит посредством этикетки, но если ее нет либо информации на ней недостаточно, то Вы вправе обратиться к продавцу за интересующей Вас информацией.

Прежде чем купить товар, обязательно поинтересуйтесь, у кого Вы его покупаете. В соответствии со ст. 9 «Закона о защите прав потребителей» продавец обязан предоставить потребителю сведения о наименовании своей организации (магазина), ее местонахождении и режиме работы, размещая указанную информацию на своей вывеске. Продавец (индивидуальный предприниматель) должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если данной информации Вы не нашли, попытайтесь выяснить у сотрудников полное наименование и юридический адрес организации. Благодаря этой информации проще производить разбирательства по возникшим проблемам между вами и организацией – продавцом товара или услуги.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным, после того как продавец выдал Вам документ, подтверждающий оплату товара (чаще всего – товарный чек).

Если Вам продали товар без чека, то Вам лично это мало чем грозит, обычно таким образом продавец сам наносит урон своему магазину. Тем не менее это может означать, что Вам продают что-то по завышенной цене или совершают иные манипуляции.

Чек является документом, подтверждающим покупку, поэтому он пригодится вам в случае возврата, гарантийного ремонта и так далее. Но даже если у Вас нет документа, подтверждающего покупку, то, в соответствии со ст. 493 ГК РФ, Вы можете сослаться на свидетельские показания, подтверждающие заключение договора (покупку товара). Достаточно свидетельских показаний одного лица.

Бывают случаи, когда магазин работает по Единому налогу на вмененный доход (ЕНВД), тогда предоставление кассового чека не нужно. Однако документ о продаже всё равно Вам должны дать по первому Вашему требованию.

При возврате товара на рассмотрение заявления и дачу Вам ответа статьями 21,22 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлены следующие сроки:

- замена товара – 7 дней;
- при необходимости дополнительной проверки качества – 20 дней;
- возврат денег – 10 дней;

За нарушение предусмотренных указанными статьями сроков, а также за невыполнение требований потребителя, продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

## **2.2. Ответственность за личные вещи покупателя**

Крупные супермаркеты и гипермаркеты практически всегда устанавливают на входе в торговый зал камеру хранения, куда покупатель должны сдать свои пакеты и сумки. Еще несколько лет назад охрана магазинов строго следила за тем, чтобы никто не проносил в магазин «ручную кладь». Сегодня такие ситуации

встречаются реже, тем не менее стоит подчеркнуть, что *камера хранения – дело добровольное*, а требование оставить в ней вещи не имеют законной силы.

В данном случае магазин предлагает еще один публичный договор, только в этот раз – договор хранения, регламентируемый гл.47 ГК РФ. Но при этом любой договор заключается только на добровольной основе (ст. 421 ГК РФ), следовательно, сотрудники магазина не вправе требовать от Вас заключать этот договор, т.е. сдавать вещи в камеру хранения.

Кроме того, отказать покупателю зайти в магазин и совершить покупку на том основании, что у него при себе сумка, пакет или рюкзак нельзя в силу публичности договора розничной купли-продажи (п.2 ст.492 ГК РФ).

Если же покупатель добровольно решил сдать вещи в камеру хранения, то он также должен знать, что хранитель (в данном случае администрация магазина) несет полную ответственность за сохранность вещей, в соответствии со ст. 901 ГК РФ, включая случаи, когда на самой камере хранения висит объявление об обратном, как это обычно бывает.

## **2.3. Сохранность здоровья покупателя**

Пока Вы находитесь на территории магазина ответственность за Ваше здоровье несет именно администрация магазина, так как именно они должны обеспечить надлежащие условия для пребывания покупателей на их территории. То есть, если в магазине мокрый пол и нет об этом предупреждения, товары, сложенные в неустойчивую конструкцию, либо еще что-либо подобное, о чем магазин не позаботился предупредить, и Вам был причинен вред, то возмещать этот вред и свои убытки предстоит именно магазину.

В соответствии со ст. 1064 ГК РФ, если вред был причинен *по вине магазина*, а также в результате действий или бездействия торгового предприятия, то Вам обязаны возместить этот вред. Из этого вытекает, что магазин не будет нести ответственности,

если докажет, что вред был причинен *из-за Вашей неосторожности*. Если же в Вашем поведении нет признаков явной неосторожности либо намерения причинить вред, то применяют общие положения о возмещении Вам вреда.

Если же вред здоровью был причинен на прилегающей к магазину территории (например, на улице был гололед), то возмещать вред все равно должен магазин, так как в его обязанности входит поддержание в надлежащем состоянии и внутреннего помещения, и территории, и если администрация не позаботилась о том, чтобы Вы смогли безопасно проходить по прилегающей территории, то ей предстоит возместить вред, причиненный Вам, в полном объеме.

## **2.4. Разногласия в цене, количестве и весе товара**

### **2.4.1. Разница в цене на ценнике и чеке кассира**

Часто покупатели, оплачивая товар, с удивлением узнают, что его цена, указанная в товарном чеке выше, чем это обозначено на ценнике. Продавцы могут найти этому самые разные объяснения. Однако покупатель вправе требовать продать ему товар *по цене, указанной на ценнике*, потому что публичное предложение уже было совершено, изменить его магазин не вправе.

Кроме того, в силу ст. ст. 10, 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» магазин обязан предоставлять информацию о цене товара - ценник в данном случае также является средством информирования.

Если вы видите какой-либо товар с ценником (неважно, где и как он стоит), Вы имеете право купить товар по указанной цене.

### **2.4.2. Последний товар**

Если Вам говорят, что товар по акции закончился, но вы видите один на витрине, в ящике, с ценником, вам не имеют права отказать в его покупке, так как в данном случае сделано публичное предложение.

### **2.4.3. Разница в весе товара, выявленная потребителем**

Существует множество способов недобросовестной игры со стороны продавцов в обвешивании покупателей. В любом случае, потребитель имеет полное право:

- видеть табло устройства, на котором производится взвешивание;
- проверить легитимность взвешивания на контрольных весах или же на любом другом поверенном устройстве для взвешивания. Если это продовольственные продукты, при осуществлении данной процедуры необходимо не нарушать упаковки (например, конфеты на развес). В случае обнаружения расхождений вы имеете право вернуть товар. Так – же это является основанием для реагирования надзорных органов.

### **2.4.4. Расхождение в весе товара, выявленное продавцом**

Существуют случаи, когда в магазине самообслуживания уже имеются расфасованные продовольственные продукты, овощи, фрукты и т.д. Они имеют упаковку, плотно изолированную полиэтиленовой пленкой, или же зафиксированы клеящимся ценником, снабженным информацией о товаре, весе, цене за один килограмм и цене за фактический вес в упаковке.

Данный товар уже представляет собой публичное предложение, так как имеет ценник, отдельную упаковку. Зачастую могут возникнуть случаи, когда на кассе продавец перевешивает данный товар. Данное мероприятие недопустимо. Потребитель высказал желание в соответствии с ст. 426 ГК РФ заключить публичный договор на представленный товар, в чем отказать ему не имеют право. Разница в весе в сторону убытка продавца не является основанием для отказа. Напомним, что разница в сторону убытка потребителя является основанием обмена товара, пропорционального изменения цены на данный товар, админи-

стративного наказания в отношении продавца за предоставление неправдоподобной информации о товаре (разница в весе и соответственно в цене).

Бывают случаи, когда потребителю приходится самостоятельно производить взвешивание товара. В случае, когда на кассе выявлено разногласие в весе взвешенного потребителем товара и этого же товара, взвешенного продавцом, ответственность за разницу в весе в сторону убытка магазина потребитель не несет. Организация по продаже товара должна обеспечить всеми условиями потребителя для приобретения товара, а также не препятствовать в его приобретении. Отсутствие помощи во взвешивании товара является одним из таких препятствий. Следовательно, ошибки, случающиеся во время самостоятельного взвешивания товара, не являются умышленными со стороны потребителя и потребитель за них ответственности не несет. Поэтому разницу в весе, соответствие сорта яблок в пакете и на ценнике и т.д. должен контролировать исключительно продавец, так как экономия на единице специалиста по помощи потребителям во взвешивании создает неблагоприятные условия, в результате которых он может совершать неумышленные ошибки.

## **2.5. Просроченный продовольственный товар**

Если на прилавке в магазине лежит товар с истекшим сроком годности, то необходимо обратить на это внимание продавцов, в обязанность которых входит убрать такой товар с прилавка в присутствии покупателя.

О наличии просроченного товара и о том, как продавцы отреагировали на требование убрать его, стоит сделать запись в книге жалоб и предложений, которую просматривают сотрудники Роспотребнадзора, проверяя магазин. Можно сфотографировать товар и самостоятельно обратиться в надзорное ведомство с жалобой.

За торговлю просроченными товарами ответственность наступает по ст. 14.4 КоАП РФ, которая предполагает наказание

в виде административного штрафа для должностных лиц - от 3 000 до 10 000 рублей; для лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от 10 000 до 20 000 рублей; для юридических лиц - от 20 000 до 30 000 тысяч рублей.

К этому разделу относятся и продукты «будущего». Практика пропечатывать срок годности еще не наступившей датой распространена на предприятиях с собственной площадкой для производства и реализации продуктов питания.

Зачастую при отпуске продукта на прилавки совершается публичное предложение, в котором умышленно вводят потребителя в заблуждение, предоставляя неправдоподобную информацию о товаре (в данном случае информацию о сроке годности, так как дата, указанная как дата производства товара, еще не наступила). Действия в данной ситуации аналогичны абзацам 1 и 2 пункта 2.5 данных инструкций.

## **2.6. Расчет на кассе**

### **2.6.1. Отсутствие сдачи при расчете**

С ситуацией, когда на кассе отказываются продать товар из-за отсутствия сдачи, сталкивался, наверное, каждый. В таких случаях нередко кассир просит покупателя разменять крупную купюру, а после вернуться и оплатить товар. Такая просьба противоречит закону. Размен должен осуществлять продавец, так как именно руководство заведения отвечает за то, чтобы снабдить кассиров достаточным количеством разменных монет и купюр для расчетов, о чем прямо говорится в «Типовых правилах эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением», утвержденных Министерством финансов РФ 30 августа 1993 г. № 104.

Кроме того, не стоит забывать, что договор купли-продажи является публичным, и отказ от его заключения со стороны коммерческой организации, если есть возможность продать товар или предоставить услугу, не допускается (ст. 426 ГК РФ). Отсут-

ствие сдачи причиной отказа заключить договор считаться не может.

Закон дает право потребителю в судебном порядке принудить коммерческую организацию заключить публичный договор. Но очевидно, что в суд из-за отсутствия мелочи на кассе никто не пойдет. Однако пригрозить кассиру записью в книге жалоб и предложений будет не лишним. Сдача может быстро найтись в соседней кассе или в бухгалтерии предприятия.

Если вопрос встал принципиально и его невозможно разрешить в обоюдном порядке, то:

1. требуйте книгу жалоб и предложений и делайте запись об отказе продавца продать вам товар по причине отсутствия сдачи;
2. если книгу не предоставили (и даже если вам удалось сделать в ней запись, но вы не удовлетворены этим), обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по вашему субъекту;
3. если из-за отказа продавца от заключения договора купли-продажи, покупателю причинен существенный моральный, материальный ущерб или нанесен вред его здоровью, а продавец отказался удовлетворить требование потребителя возместить ущерб добровольно, смело подавайте иск в суд. Суд, в данной ситуации, будет на вашей стороне (например в аптеке Вам не продали лекарство, так как у Вас была пятитысячная купюра).

### **2.6.2. Отказ принять кассиром поврежденную купюру**

Еще одна распространенная ситуация – отказ продавца принять к расчету рваную, грязную или мятую купюру. Чтобы определить ее платежеспособность необходимо обратиться к «Указаниям Центрального банка России...» от 26 декабря 2006 г. N 1778-У, в которых говорится, что к наличному обороту принимаются банкноты со следующими дефектами: *грязные, изношенные, надорванные, потертые, продырявленные, проколотые, исписанные, а также банкноты, утратившие углы и края,*

*с пятнами и следами посторонних штампов.* Монеты могут иметь мелкие механические повреждения, но с сохранением изображения.

В случае более сильных повреждений расплатиться купюрой будет нельзя, зато можно обменять в банке на новую. Главное, чтобы на ней не было признаков подделки.

Банк примет купюру для обмена, если она сохранила не менее 55% площади, пусть даже эти 55% состоят из склеенных фрагментов, но безусловно принадлежащих одной купюре и без признаков подделки.

Обменять можно и купюру, склеенную из двух фрагментов разных купюр одного номинала для этого каждый фрагмент должен занимать не менее 50% первоначальной площади.

Чтобы обменять в банке монету (даже сплюснутую, погнутую и оплавленную), она должна сохранить 75% первоначальной массы.

### **2.7. Претензии охранника по обыску потребителя**

Полномочий обыскивать покупателей у охранников нет.

Если «противокражная рамка» сработала или есть другие основания подозревать покупателя в воровстве, то охранники могут только предложить ему добровольно предъявить свои вещи на осмотр или вызвать сотрудников полиции. Что выбрать, каждый решает сам.

Но стоит подчеркнуть, что личный досмотр производится только сотрудником полиции одного пола с досматриваемым в присутствии двух понятых того же пола с обязательным составлением протокола, в соответствии со ст. 27.7 КоАП РФ.

### **2.8. Фото и видео съемка в торговом зале**

Согласно действующему законодательству, Вы вправе вести фото и видеосъемку в общественных местах. Магазин является местом, открытым для всеобщего посещения, в котором делает-

ся предложение публичной оферты и куда администрация сама открыла всеобщий доступ и выставила товары для всеобщего обозрения. На основании этого можно заключить, что торговый зал магазина является общественным местом. Следовательно, Вы можете снимать любые предметы, находящиеся в торговом зале, не нарушая тем самым ни имущественных, ни каких-либо иных прав владельцев магазина.

Кроме того, по закону о торговле вы имеете право фиксировать информацию о ценах, а магазин не имеет права их скрывать. Соответственно, если в кадре есть хоть один ценник, вы имеете на это право, и при попытке вам помешать можно смело регистрировать нарушение. Информация о ценах не может быть коммерческой тайной.

## 2.9. Возврат товара

Прежде всего стоит разобраться, какой у вас товар: продовольственный или непродовольственный товар, который в свою очередь бывает ненадлежащего и надлежащего качества. Если вы купили товар ненадлежащего качества, Вам обязаны обменять товар или вернуть деньги.

### 2.9.1. Возврат продовольственного товара надлежащего качества

Продовольственный товар надлежащего качества не подлежит возврату, даже если сохранена форма, упаковка и товар не был в эксплуатации.

### 2.9.2. Возврат продовольственного и непродовольственного товара ненадлежащего качества

Если после покупки товара, Вы обнаружили в нем недостатки, не оговоренные продавцом, то Вы вправе, в соответствии со ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей» требовать от продавца следующих действий на Ваш выбор:

1. замены на товар этой же марки;
2. замены на такой же товар другой марки с перерасчетом покупной цены;
3. соразмерного уменьшения покупной цены;
4. безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление;
5. возврата уплаченной за товар суммы ( в этом случае, по требованию продавца и за его счет Вы должны вернуть товар с недостатками).

**Примечание:** отсутствие у Вас товарного чека *не является* причиной отказа в принятии ненадлежащего товара. Продавец *обязан* принять у Вас некачественный товар.

Если же продавец настаивает, что непродовольственный товар был поврежден по Вашей вине, то он (продавец) должен *за свой счет*, в соответствии с п.5 ст.18 ФЗ «О защите прав потребителей» провести соответствующую экспертизу.

Деньги за товар Вам должны вернуть в течение трёх дней с того дня, как вы отнесли покупку обратно в магазин. Если продавец решил воспользоваться трёхдневной отсрочкой, потребителю необходимо зафиксировать факт передачи товара продавцу в акте. В нём должны быть указаны должность, инициалы и фамилия лица, которому был передан товар, причина, по которой он был возвращён и дата возврата товара. Данный акт должен храниться у потребителя до того, как магазин вернёт ему деньги.

### 2.9.3. Возврат непродовольственного товара надлежащего качества

Если же приобретенный Вами *непродовольственный* товар не имеет дефектов, но не подошел Вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, то Вы имеете право в течение *четырнадцати дней* (не считая день покупки) обменять этот товар на аналогичный у продавца, у которого Вы купили этот товар (ст. 25 ФЗ «О защите прав потребителей»).

Но следует учитывать, что Вы имеете право обменять данный товар, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек (при его отсутствии Вы можете сослаться на показания свидетелей совершения Вами покупки).

Если же Вы обратились к продавцу с просьбой обменять такой товар, но его на день Вашего обращения нет в наличии, то Вы можете потребовать возврата денег.

Продавец может не принять товар со снятой упаковкой (при возврате товара со снятой плёнкой – некоторые магазины просто не хотят связываться с возвратами). Но есть чёткий критерий возврата - сохранённая комплектация (она указана в инструкции) и отсутствие следов эксплуатации. Снятие плёнки - это не свидетельство эксплуатации. Кстати, по гарантии можно вообще приносить товар без упаковки, несмотря на то, что в условиях гарантии вас могут просить её сохранить.

Важно помнить, что предъявлять требования по возврату товара можно, если недостатки были обнаружены в течение гарантийного срока либо срока годности. Если же такие сроки не были установлены, то ст.19 Закона «О защите прав потребителей» говорит следующее: «...потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю...».

Гарантийный срок начинается с момента передачи товара покупателю. Гарантийный срок на комплектующие детали исчисляется так же, как и для основного товара.

**Примечание:** Нельзя вернуть товар и получить обратно уплаченную сумму, так как в соответствии с п. 2 ст. 25 Закона о защите прав потребителей отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы потребитель вправе только в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу в вопросе замены товара, но не позднее 14-ти дней со дня его приобретения.

#### **2.9.4. Список непродовольственных товаров, которые нельзя вернуть даже если они не были в употреблении**

Обратите внимание, что отдельные категории качественных товаров, у которых нет дефектов, всё-таки вернуть не получится. Перечень таких товаров установлен **Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года №55**.

- предметы личной гигиены (в том числе расчёски, зубные щётки, заколки, бигуди, линзы для очков, маникюрные ножницы и др.);
- лекарства и медицинские приборы;
- товары по уходу за детьми (соски, пелёнки, бутылочки и т.д.);
- нательное и постельное бельё, а также чулочно-носочные изделия;
- парфюмерия и косметика;
- ткани, а также ленты, тесьма и кружево, отпускаемые на метраж;
- провода, шнуры, кабели;
- строительные и отделочные материалы, отпускаемые на метраж (линолеум, ковролин и т. д.) (*Пример:* покупаем рулон обоев. На рулоне написано, сколько в нем метров, но товар-то опускается не метрами, а рулонами. Значит, можно поменять!);
- одноразовая посуда и упаковочные материалы из полимеров;
- бытовая химия;
- пестициды и агрохимикаты;
- бытовая мебель (хотя некоторые крупные магазины дают покупателям возможность возвращать мебель, по закону они этого делать не обязаны);
- ювелирные изделия из драгоценных металлов или с драгоценными камнями;
- автомобили и мотовелотовары, прицепы, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных ра-

бот, прогулочные суда и плавсредства бытового назначения, но детский велосипед поменять можно;

- гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;
- непериодическая печатная продукция (книги, брошюры, календари);
- животные и растения (исключение – породы метисы, проданные под видом чистокровных животных);
- технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (телефоны, фотоаппараты, радиоэлектроника и т. п.).

### 2.9.5. Возвращение товара, приобретенного на распродаже

Очень часто во время распродаж в магазинах можно встретить объявления о том, что купленные *по акции* товары вернуть нельзя. Однако подобное объявление – это маркетинговый ход магазина, и магазин в данном случае вводит вас в заблуждение.

Никаких ограничений на возврат и обмен товаров, купленных на распродаже, в законодательстве нет. Поэтому если вас не устраивает приобретенный по акции товар, смело несите его обратно в магазин.

**Между уценкой и распродажей есть большая разница.** При уценке Вам предоставляют информацию о дефекте товара, вследствие которого товар уценили. И в этом случае Вы соглашаетесь приобрести товар по сниженной цене *с известным Вам дефектом*. Это должно быть Вам объяснено и зафиксировано в вашем договоре с продавцом, а ваш договор – это чек. Пусть там так и напишут, что уценка. И в этом случае, Вы не можете предъявлять требования, связанные именно с этим дефектом.

Другое дело – распродажа. Это уже политика магазина, мало ли что у них там случилось: стремительно изменилась мода, магазин решили продать, от остатков избавиться, хоть за полцены. Вещь в этом не виновата. И чек нормальный. А вам дома покуп-

ка разонравилась - так бывает, и закон на вашей стороне. Просто разонравилась, и ничего больше. Согласно статье 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» вы можете обменять свою покупку надлежащего качества на аналогичный. Если, конечно, вы его не поменяли, и товарный вид сохранился неизменным. И распродажа не является уникальным явлением. Товары, купленные на распродаже, можно поменять как и любые другие товары по принципам, описанным в разделе «Возврат товара надлежащего качества».

### 2.10. Возврат обуви

Согласно ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (продавец) вправе устанавливать на обувь гарантийный срок – период, в течение которого, в случае обнаружения в товаре недостатка, продавец обязан удовлетворить требования покупателя. **Минимальный срок гарантии (который зачастую и используют) – 30 дней.** Если дефекты обнаружены в период гарантийного срока носки, покупателю нужно обратиться в магазин по месту покупки. При необходимости проведения экспертизы обуви, организует экспертизу продавец. В случае подтверждения дефектов производственного характера в обуви Вы вправе выбирать из следующего:

- безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерное уменьшение покупной цены; - замена на товар аналогичной модели;
- замена на такой же товар другой модели с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжение договора купли - продажи (т.е, вернуть в магазин некачественный товар, получив назад деньги).

Помните! продавец вправе только предложить Вам один из вариантов, но не настаивать на нем. Подчеркиваем: именно Вы выбираете из этих пяти возможностей, а не продавец! Так же помните, товар отдавать в мага-

зин не обязательно, вы может принести его на экспертизу. Это делается во избежание подмены продавцом товара.

В случае обнаружения дефектов в товаре по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет согласно п. 5 ст.19 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 закона «О защите прав потребителей», если сможет доказать, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. В этом случае экспертиза товара проводится за счет потребителя. Средняя стоимость – 30% от стоимости товара. В случае положительного результата в пользу потребителя, продавец (изготовитель) компенсирует все понесенные потребителем издержки.

Напоминаем, что гарантия на сезонную обувь действует с момента наступления сезона в Брянской области (Постановление Губернатора Брянской области от 26.05.97 г.):

Зимний	Весенний	Летний	Осенний
с 15 ноября	с 16 марта	с 21 мая	с 1 сентября

**Примечание:** если вы купили зимнюю обувь 10 октября, то гарантийный срок на нее начнет действовать с 15 ноября.

### 2.11. Случайно поврежденный товар

Невероятно распространенная ситуация в магазин или супермаркете: покупатель случайно задел лежащий на полке товар, тот упал и разбился. В большинстве таких ситуаций покупатель с виноватым лицом идет к кассе и оплачивает стоимость поврежденного им товара.

На самом деле этот сценарий должен повторяться отнюдь не в каждом случае. Согласно ст. 211 ГК РФ, риск случайной гибели товара несет его собственник (в нашем случае – продавец). В такой ситуации заставить Вас платить за испорченный товар можно, только если будет доказано, что Вы *умышленно* вели себя неосторожно, либо *специально* повредили товар. Более того

– есть огромный перечень ГОСТов, в которых закреплено, например, на каком расстоянии должны находиться друг от друга полки с товарами, так как большинство магазинов из экономии места ставит их чуть ли не впритык – это легко выявит экспертиза, если все-таки магазин будет настаивать на Вашей вине. А камеры видеонаблюдения с легкостью подтвердят, что Вы с осторожностью проходили между узких полок, стараясь ничего не толкнуть, но нечаянно задели какой-то товар.

Так что взыскать с Вас полную цену товара магазин сможет лишь доказав, что Вы пришли в магазин с явной мечтой повредить их имущество.

## Глава III. Услуги

### 3.1. Общие положения

Для начала следует усвоить одно очень просто правило – при оказании услуг *обязательно заключается договор*. Также его необходимо внимательно прочитать, прежде чем подписывать. Даже если Вам говорят, что это стандартный договор и никто их не читает, читать необходимо (особенно мелкий шрифт), потому что после подписания уже ничего изменить не получится, так как Вы автоматически соглашаетесь со всеми пунктами, даже с теми, которые противоречат Вашим интересам.

Договор, который заключается в таком случае, относится к договору возмездного оказания услуг, регулирующим главой 39 ГК РФ. Как правило, при оказании большинства услуг, с которыми сталкивается обычный потребитель, заключается договор, который можно классифицировать как договор бытового подряда. Это договор, по которому в соответствии со ст. 730 ГК РФ «подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу». Также к этому договору применяются положения Закона «О защите прав потребителя».

Этот вид договора является публичным.

Также необходимо помнить, что фирма, в которую Вы обратились за оказанием услуги (исполнитель) не вправе навязывать Вам дополнительные услуги. Если же фирма все-таки оказала какие-либо услуги, не прописанные в договоре, и теперь требует оплатить их, помните, что в соответствии с ч.1 ст.731 ГК РФ Вы можете отказаться от оплаты этих услуг, поскольку они не были указаны в договоре. Такое правило зачастую возникает при страховании авто, где к обычной страховке добавляют страхование жизни и т.д.

В соответствии со ст. 27 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказание отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).

Следовательно, отношения между потребителем услуг и исполнителем могут возникнуть отношения посредством:

1. Письменного договора. В таком договоре устанавливаются все аспекты оказания услуги: сроки, цена, описание услуги и т.д.
2. Договор – квитанция. Оформляется в письменной форме и должен содержать следующие сведения:
  - Сведения об организации, оказывающей услугу (ИП могут работать без печати);
  - описание услуги (работы);
  - цена услуги (работы);
  - точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
  - отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
  - даты приема и исполнения заказа;
  - гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены законом или договором.
  - другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

Данный перечень утвержден п.4 Постановления Правительства РФ №1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации». В связи с этим потребитель вправе требовать либо заключить отдельный договор на оказание услуг, либо внести вышеуказанные данные в договор-квитанцию.

Такая просьба для исполнителя услуг может показаться неожиданной, и в силу своего менталитета Вам просто могут отказать в удовлетворении потребностей оказать данный вид услуги. В связи с этим необходимо указать, что данная деятельность по оказанию «услуг населению» попадает под положения *о публичном договоре и публичной оферте* (большинство фирм, оказывающих услуги, дает рекламу, устанавливают вывеску, то есть открыто заявляют о своей готовности заключить договор с каждым, кто к ним обратится).

Напоминаем Вам, что для проведения успешного судебного разбирательства, результат которого Вас удовлетворит – необходимо *наличие письменного подтверждения* о заключении договоренностей между Вами и исполнителем услуги. Данное положение хорошо известно исполнителю услуг, чем он и пользуется, выписывая лишь весьма сомнительные товарные чеки, которые несут в себе минимальную юридическую силу.

### 3.2. Сроки выполнения работ

Сроки начала и окончания выполнения работ оговариваются в договоре.

В случае отсутствия данных сведений, оказание услуги происходит в соответствии с пунктом 2,3 статьи 27 Закона «О защите прав потребителей».

Срок выполнения работы *может определяться по завершении оказания услуг и передаче вам итога работы (печать логотипа на футболке), или же в начале оказания услуг (с определенной периодичностью или на определенный срок, например, обучение в ВУЗе).*

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала или окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе: (в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

1. назначить исполнителю новый срок (+ пункт 3, пункт 5) (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ;)
2. поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов (+ пункт 5);
3. потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
4. отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги); (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ) (плюс пункт 5);

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

5. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ).

**ВАЖНО:** Если вы хотите получить компенсацию, между Вами и исполнителем не должно быть никаких устных договоренностей. О принятом Вами решении, Вы должны письменно уведомить исполнителя услуги следующими способами:

1. Лично, путем предоставления 2 письменных претензий

исполнителю (один бланк ему, на другом он ставит дату принятия, подпись, расшифровку и должность в организации – она остается у Вас).

2. Путем услуг Почты России или курьерской почты. Письмо должно быть заказное, с описью вложения (не пугайтесь, все просто).

**Примечание:** В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 новых сроков, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа.

Но сумма неустойки не может превышать цену оказания услуг, от которой идет расчет:

Т.е. Сумма оказания услуг по договору 15 000, просрочка 50 дней.

$15\ 000/100 \times 3\% = 450$  рублей (сумма неустойки за 1 день просрочки)

$450$  рублей  $\times 50$  дней =  $22\ 500$  рублей.

Суд вынесет решение о назначении неустойки в размере  $15\ 000$  рублей, а не  $22\ 500$  рублей (но + штрафные санкции, + процент за пользование деньгами и т.д.)

### 3.3. Сроки удовлетворения требований потребителя

Согласно статье 31 Закона «О защите прав потребителей» требования потребителя:

- об уменьшении цены за выполненную работу (ст. ст. 28, 29),
- о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами (ст. 29),
- о возврате уплаченной за работу денежной суммы (ст. ст. 28, 29),

- о возмещении убытков (ст. ст. 28, 29)  
подлежат удовлетворению в *10-дневный срок* со дня предъявления соответствующего требования  
Соответственно, начиная с 11 дня и по дату составления претензии/иска неустойка взимается в размере 3% цены выполнения работы (или общей цены заказа – подробнее см. выше) за каждый день просрочки.

### 3.4. Односторонний отказ от исполнения договора

В соответствии со ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 782 ГК РФ, заказчик может *отказаться в любой момент* от исполнения договора, *оплатив исполнителю только фактически понесенные расходы*, связанные с оказанием услуг (выполнением работ) по договору.

Также стоит помнить, что исполнитель также может отказаться в любой момент от исполнения договора, если возместит *заказчику убытки в полном объеме*.

### 3.5. Нюансы при оформлении полюса ОСАГО

Зачастую при оформлении полюса ОСАГО, потребитель сталкивается с проблемой навязывания дополнительных услуг, например по страхованию жизни, где отмечается факт, что без дополнительных услуг, основная услуга (полюс ОСАГО) будет недоступна.

В соответствии с пунктом 2 статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) запрещается обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг. При этом на основании пункта 2 Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 02.05.2012 № 412, федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

#### **Рекомендованный порядок действий в данной ситуации:**

В случае, если Вы считаете, что страховщик навязывает дополнительную услугу, в которой Вы не нуждаетесь, Вы устно просто отказываетесь от данной услуги.

В случае, если данное действие вызывает недовольство страховщика, и он утверждает что, по правилам их компании, вы обязаны приобрести дополнительную услуги, напомните им о вышеупомянутой статье ФЗ «О защите прав потребителей». Попросите дать письменный ответ с указанием, что потребитель обязан приобрести дополнительную услугу, где сотрудник поставит свою подпись, должность. Объясните, что это вам необходимо для написания заявления в Управление Роспотребнадзора и Центральный Банк России

Страховщик может попытаться слухавить, и **просто отказать в заключении договоров ОСАГО страховщиками.**

Согласно абзацу 8 статьи 1 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ “Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств” договор ОСАГО является публичным.

В силу пункта 3 статьи 426 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) отказ страховщика от заключения договора ОСАГО при наличии возможности заключить такой договор страхования **не допускается**. На основании пункта 4 статьи 445 ГК РФ, если страховщик уклоняется от его заключения, лицо, намеренное заключить со страховщиком договор ОСАГО, вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

При этом сторона, необоснованно уклоняющаяся от заключения договора, должна возместить другой стороне причиненные этим убытки. При отсутствии документально подтвержденного факта нарушения страховщиком страхового законодательства принятие к такому страховщику мер Банком России не представляется возможным, в связи с чем **требуется письменный отказ от сотрудника страховой компании.**

После того, как страховщик будет загнан в угол, он сможет прибегнуть к последней уловке: сообщить Вам, что у них за-

кончились бланки страховки, чернила в принтере, сотрудников неожиданно парализовало и они бы с радостью Вам оформили страховку, но в данный момент не могут.

**Рекомендованный порядок действий:**

1. Напишите письменное заявление, что вы хотите оформить страховку, укажите номер телефона, чтобы Вас уведомили, когда появится возможность оформить страховку;
2. Оповестите сотрудников, что вы направите заявление в Управление Роспотребнадзора и Центральный Банк России, на сомнительные действия сотрудников по страхованию

Вполне возможно, что вопрос решится сразу. Если нет, то решится в течение нескольких дней.

## **Глава IV. Общественное питание**

### **4.1. Правила по обслуживанию потребителя**

Предприятие общественного питания *не может отказать в предоставлении услуг* гражданину, имеющему намерение заказать услуги общественного питания.

Исключение могут составлять граждане, имеющие социально – опасный статус.

Также возможно введение определенных критериев в отношении клиентов для посещения – форма одежды, наличие/отсутствие животных, одиночное или коллективное посещение. Такие критерии должны быть прописаны в специальном приказе, утвержденном руководителем предприятия и доступном для ознакомления потенциальным потребителям. В соответствии с п. 11, 12 «Правил оказания услуг общественного питания» (далее – Правила) и ст.8-10 Закона РФ «О защите прав потребителей» предприятия общественного питания должны в наглядной и доступной форме довести до потребителей необходимую и достоверную информацию о наименовании, типе, классе предприятия, его адресе (местонахождении собственника), режиме работы, об ассортименте предлагаемой продукции, перечне

предоставляемых услуг. Так что охрана не вправе отказать Вам в посещении заведения по критериям, которые не установлены в соответствующей форме и не вывешены в удобном для ознакомления потребителей месте.

Под *потребителем* понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общепита исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а под *исполнителем* – организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания *по возмездному договору* (п. 2 Правил).

Также п. 16 Правил установлено, что исполнитель обязан оказать услугу *любому потребителю*, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами. Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами РФ допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

Деятельность заведений общественного питания также попадает под категории «публичный договор» и «публичная оферта», о которых шла речь в главе «Товары». Напомним, что по этой причине заведения общественного питания обязуются оказывать услуги *каждому*, кто к ним обратится и *по равной для всех* цене (п. 1 ст. 426 ГК РФ).

### **4.2. Предоставление информации**

Так, в соответствии со ст. 8, 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель обязан довести до сведения потребителя определенную информацию:

- на вывеске организации общественного питания должно быть размещено фирменное наименование организации, ее адрес, режим работы, а также класс и тип, а если услуги оказывает индивидуальный предприниматель, то допол-

нительно сведения о его регистрации в качестве ИП и название регистрирующего органа;

- в месте, доступном для ознакомления потребителей, должны быть размещены данные об имеющихся лицензиях (например, на продажу алкоголя), сроках их действия, номере и выдавшем органе; информация об оказываемых услугах: их перечень, цены, условия оказания услуг, условия оплаты;
- в меню должны содержаться фирменные наименования предлагаемых блюд и напитков с расшифровкой способов приготовления и основных ингредиентов, указанием веса или объема порций готового блюда, пищевой ценности продукции, а винная карта должна содержать наименование, объем и цену алкогольной продукции.

Некоторые организации зачастую стараются скрыть определенные «фишки» своих фирменных блюд, не указывая определенных ингредиентов в меню, способов приготовления и т.д. Однако, после того как официант принесет вам меню, по вашей просьбе он обязан дать необходимые пояснения, например, о том, из чего приготовлено то или иное блюдо, как оно приготовлено, об особенностях ингредиентов. Если у Вас есть определенные аллергические реакции на те, или иные ингредиенты, используемые в приготовлении блюд, вы должны предупредить об этом официанта, чтобы он исключил определенный перечень блюд, доступный для Вас или же изыскать возможность исключения данного ингредиента из приготовления блюд.

**ВАЖНО:** согласно п. 21 Правил исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания. Так что Вы вправе самостоятельно убедиться в отсутствии обмана со стороны исполнителя, когда вам взвешивают продукцию на развес (кусочек от торта, сушеные кальмары, гребешки и т.д.). Вы можете просто попросить показать вам табло электронных весов, чтобы быть уверенным в отсутствии обвеса.

### 4.3. Отказ от блюда/замена

Исполнитель должен проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг. Потребитель имеет право требовать деньги и за нарушение технологии приготовления блюда. Это когда, к примеру, плов дали с одним кусочком мяса или без него.

В соответствии со ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (например: разогреть или дожарить) – пп. 2 п. 26 Правил оказания услуг общественного питания;
2. безвозмездного изготовления продукции общепита надлежащего качества (например: в блюде обнаружены посторонние предметы) - пп. 4 п. 26 Правил оказания услуг общественного питания. Здесь стоит добавить, что зачастую в блюде находят волосы или пластик. В соответствии с законодательством, это приравнивается к некачественному оказанию услуг (или производству некачественной продукции).

Вина лежит *полностью на заведении общественного питания*, за исключением случая, когда установлены камеры в зале, и на видеозаписи есть *неоспоримая информация* о том, что инородный предмет оказался в блюде по вашей неосторожности или вине.

**ВАЖНО:** стоит помнить, что при условной договоренности, о приготовлении Вам нового блюда, вы можете потребовать оставить испорченное блюдо на Вашем столе до того момента, пока не принесут новое. После того, как Вам заменят блюдо, также можете потребовать ликвидировать старое на Ваших глазах (если вы не хотите, чтобы часть ингредиентов попала в новое блюдо другому клиенту).

3. отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный потребителем срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем.

Кроме всего прочего, Вы можете в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В состав этих расходов входит стоимость работ и услуг персонала кафе и полная стоимость использованных продуктов питания, затраченных для приготовления блюда.

**ВАЖНО:** В случае, если блюдо готовится заведомо дольше, чем об этом предупредил официант (или забыл предупредить), но в рамках разумного, в соответствии со ст. 28,29 Закона о защите Прав потребителей вы вправе отказаться от исполнения обязательств по данной сделке – *без компенсации понесенных расходов.*

#### 4.4. Особенности расчета

При обслуживании потребителю выписывается счет на установленных бланках с нумерацией и печатью предприятия или «предчек» с указанием реквизитов, наименования блюд/услуг полученных в заведении общественного питания, с указанием количества потребления, стоимости в рублях не отличной от цены, указанной в меню.

В случае, если вы нашли нестыковки в представленном вам счете и услуг, потребленных вами в заведении, вы вправе требовать пересмотра представленного вам предварительного счета.

Если Вам говорят, что сделать пересмотр не могут, следует отметить, что *сам чек вам должны принести только со сдачей.* То, что приносят вначале – это «предчек»: бумажка, напечатанная из компьютерной программы ресторана, в которой ведется общий учет. Иными словами, это не фискальный кассовый документ, изменение которого требует больших усилий бухгалтера, а просто перечисление оказанных услуг, пусть и на фирменном бланке. Поэтому, если в счете содержится ошибка, вам обязаны его перепечатать.

Вообще, предчек – повод для множества манипуляций и обманов. Причем страдают тут не столько потребители, сколько сами владельцы заведения. Отличить настоящий чек от «предварительного» можно по букве «Ф» в том или ином виде присутствующей на нем; чаще всего встречается аббревиатура «ФП».

#### 4.5. Бой посуды

Следует отметить, что за нечаянную порчу имущества (бой посуды и т.д.) организации общественного питания пытаются возложить ответственность на посетителей. Однако, в соответствии со ст. ст. 210, 211 ГК РФ собственник несет бремя содержания принадлежащего ему имущества, а также риск случайной гибели или случайного повреждения имущества. Таким образом, условие о применении штрафных санкций за случайную порчу имущества ущемляет права потребителя и является недействительным (ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Поэтому, если заведение не докажет Ваш умысел в порче имущества, то оно не вправе требовать с Вас компенсации.

#### 4.6. Дополнительные услуги

В соответствии с пунктом 24 Правил оказания услуг Общественного питания, наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе *предложить* потребителю другие возмездные услуги. Исполнитель *не вправе навязывать* потребителю дополнительные услуги, оказываемые отдельно от услуг общественного питания. Потребитель вправе отказаться от предлагаемых услуг, непосредственно не связанных с услугами общественного питания.

Поэтому платить Вы обязаны только за то, *на что сами дали согласие*, и никто не может обязать Вас оплатить то, от чего Вы заранее отказались либо не давали согласие.

#### 4.6.1. Музыкальное сопровождение

Плата за музыку – это навязывание потребителю услуг, что является грубым нарушением прав потребителей. Таким образом, заставляя гостей заведения общественного питания платить за музыку, администрация заведения нарушает статью 16 закона «О защите прав потребителей», так как потребителю предоставляется возмездная услуга (питание), которая обуславливается обязательным предоставлением другой возмездной услуги (музыки) без согласия на то потребителя. Так что если Вас не предупредили о том, что музыка платная и Вы не дали своего согласия на предоставление этой услуги, то на основании Закона о защите прав потребителей, Правил по оказанию услуг общественного питания, вы смело можете вычеркивать строку с дополнительной суммой «музыкальное сопровождение» и не платить за нее. Заставить лично, или путем вмешательства «охраны» заведения Вас не могут. По правилам формирования услуг заведения общественного питания, если владельцы хотят включить в концепцию предприятия музыкальное сопровождение, то средства на данную услугу заносятся в графу «прочие расходы», которые в дальнейшем учитываются при формировании общей цены на блюда.

#### 4.6.2. Дополнительный процент от суммы заказа за дополнительное обслуживание

Зачастую, предприятия общественного питания выносят отдельной строкой *процент за обслуживание (чаевые)* от стоимости заказа, который должен будет уплатить потребитель. Многие предприятия общественного питания отстаивают законность данного действия, однако посмотрим с точки зрения закона:

1. Согласно п. 4.2 ГОСТ Р 50762-2007 при определении типа предприятия общепита (ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, кофейня, магазин кулинарии) учитываются факторы, среди которых значатся в том числе методы, формы, время обслуживания

потребителей (время ожидания, предоставления и потребления услуги), профессиональная подготовка и уровень квалификации персонала, а также условия обслуживания (комфортность зала, мебели, этика персонала, эстетика оформления, интерьер и др.). Существуют минимальные требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания различных типов и классов, приведенные в таблицах 1, 2 ГОСТ Р 50762-2007. стандарты предприятия прямо устанавливают требование к методам и формам обслуживания в предприятиях общепита разного класса (за исключением предприятий с самообслуживанием), тем самым отнесение обслуживания к дополнительной услуге и взимание дополнительной платы за него неправомерны.

**ВАЖНО:** есть дополнительные услуги по обслуживанию, которые может приобрести потребитель на возмездной основе по своему желанию, например в кафе:

1. Персональное обслуживание в зале (один на весь зал);
2. Персональное обслуживание конкретным официантом (не отходя от потребителя, VIP обслуживание);
3. Услуги сомелье;
4. Услуги бармена по изготовлению коктейля, не включенного меню, из ингредиентов бара и т.д.

А вот, например, за обслуживание банкета, конференций и т.д. не могут взимать дополнительную плату, так как стоимость обслуживания должна быть включена в аренду зала на конкретную дату и уже администрация заведения несет на себе бремя по премированию работников, осуществляющих обслуживание потребителей.

2. Согласно п. 12 Правил оказания услуг общественного питания исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Среди прочей информации должны быть приведены перечень услуг, условия их оказания, цена в рублях, а не в процентах и порядок оплаты услуг.

Аналогичное положение содержит ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей». Так, согласно п. 1 данной статьи, исполни-

тель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. При этом он должен указать цену в рублях и условия приобретения услуг.

*Поэтому указывать оплату за обслуживание в процентах нельзя, только в рублях.*

Если исходить из правил проектирования предприятия общественного питания и проработки экономической части, цена на блюда в меню складывается из всех расходов, затрачиваемых на оказания услуг питания потребителю. Тем самым обслуживание официантами есть расходы, которые включены в стоимость блюда в меню и, стоит заметить, спиртных напитков, где количество расходов на реализацию минимальное, однако наценка на товар значительная.

Также по определению посетитель ресторана должен получить эту услугу, без нее он не сможет приобрести кулинарную продукцию (то есть он не может сам пойти на кухню к повару, сделать заказ и забрать его с кухни после приготовления). Тем самым включение в меню информации о том, что за обслуживание взимается стоимость в процентах от суммы заказа, не соответствует требованиям нормативных актов: цена всегда должна быть выражена в рублях и должно быть указано, что является составляющей предоставляемого сервиса, когда, кем и кому он оказывается.

Нарушение данной нормы влечет привлечение к административной ответственности на основании п. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, которая предусматривает предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 500 до 1000 руб., на юридических лиц - от 5000 до 10000 руб.

## Глава V. Исковое заявление

Итак, если Вам отказывают в компенсации ущерба, не хотят принимать испорченный товар или каким-либо иным способом нарушают Ваши права, то для защиты нарушенного права следу-

ет обратиться в суд. Многие люди, руководствуясь пословицей: «самое тяжкое – судиться да лечиться», стараются обходить здания судов за многие километры. На самом деле суд – это абсолютно нормальное и естественное средство защиты собственных прав, доступное каждому.

В предыдущих главах были описаны случаи и их законодательное регулирование. Если же кто-либо нарушает этот закон, вследствие чего прямо нарушаются Ваши права, то возникает спор о праве – главная причина иска. Правила, по которым происходит судопроизводство по гражданским делам, закреплены в Гражданско-процессуальном Кодексе Российской Федерации (далее - ГПК РФ).

Но для начала судебного производства необходимо написать исковое заявление, которое состоит из четырех частей: вводная, описательная, предметная, дополнительная. Требования к исковому заявлению указаны в ст.131 ГПК РФ.

### 5.1. Вводная часть

В вводной части, то есть в «шапке» искового заявления необходимо указать:

1. Суд, в который Вы обращаетесь (какой суд должен рассматривать Ваше заявление будет рассказано в разделе «Подведомственность и подсудность»).
2. Данные истца, то есть Ваши данные: ФИО и адрес места жительства (с индексом).
3. Данные ответчика: также ФИО и адрес. Если же ответчик юридическое лицо (например, ООО), то указывается название фирмы и адрес ее местонахождения. Помните, именно по указанным Вами адресам, суд будет рассылать повестки и определения, поэтому убедитесь в правильности указанных Вами данных.
4. Обычно, в вводной части указывают также размер уплаченной государственной пошлины. Реквизиты для оплаты Вы можете взять непосредственно в суде, а размер, вполне, рассчитать самостоятельно либо при помощи работни-

ков суда. Для каждого имущественного спора будет своя государственная пошлина, в зависимости от цены иска (цена иска - общая сумма всех имущественных требований, указанных в предметной части). О размере государственной пошлины можно узнать из п.1 ст.333.19 Налогового Кодекса Российской Федерации.

В соответствии с ч.3 ст. 17 «Закона о защите прав потребителей», *«потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах».*

## 5.2. Описательная часть

Это очень важная часть, так как именно здесь Вы должны рассказать о ситуации, в которой оказались и нарушенных правах. При написании следует помнить, что судьи любят факты и конкретику, поэтому не стоит растягивать исковое заявления на несколько листов, лучше кратко, но четко изложить ситуацию.

Для начала укажите, что и где Вы купили, по какой цене и чем это подтверждается: свидетельскими показаниями либо товарным чеком (если чеком – то приложите к заявлению его копию, если свидетельскими показаниями – то напишите отдельно ходатайство о вызове в суд Вашего свидетеля (с указанием его данных) и приложите ходатайство к заявлению).

Далее расскажите, как обнаружили дефект: пришли домой и заметили или туфли под дождем развалились – суд из этого должен сделать вывод, что товар действительно с дефектом и какой именно это дефект. Если товар был на гарантии, укажите это.

После этого укажите, чем закончился Ваш поход в магазин за обменом товара: продавец Вам отказал, нахамил, Вас просто попросили покинуть магазин и т.п. Таким образом, Вы должны дать понять суду, что Вам было отказано в Ваших законных правах.

После чего обязательно укажите: «считаю, что мои права нарушены, так как...». И дальше в одном предложении это сформулируйте, например: «Считаю, что мои права нарушены, так

как приобретенный мною товар имел существенные недостатки, а продавец данного товара отказал вернуть по моему требованию уплаченные за товар деньги».

Также Вы можете сделать ссылку на законодательство (необходимые статьи перечислены в предыдущих главах): указать, на какие нормы закона Вы ссылаетесь и какие статьи, установленные законом правила были нарушены. В соответствии с гражданско-процессуальным законодательством, Вы этого делать не обязаны, но ссылка на закон покажет Ваш уровень правовой грамотности, и само исковое заявление будет выглядеть намного профессиональнее.

## 5.3. Предметная часть

После описательной части укажите: «Прошу суд:». И под этой фразой четко по пунктам укажите, что Вы требуете (при этом используйте такие формулировки, как: «взыскать, обязать, принудить и т.д.):

1. Взыскать с ответчика в мою пользу цену приобретенного мною некачественного товара в размере ---- руб. -- коп.

Также вы можете взыскать с ответчика все дополнительные расходы, которые Вы понесли, в связи с судебным разбирательством, например, если Вы решили обратиться за платной юридической помощью:

2. Взыскать с ответчика в мою пользу расходы на юридическую помощь в размере ----руб. -- коп.

Помимо материального вреда, Вы можете потребовать компенсировать моральный вред. Помните, что суд будет оценивать тяжесть Ваших моральных страданий и глубину причиненного вреда, поэтому не стоит требовать слишком большие суммы, суд не взыщет в Вашу пользу сто или двести тысяч за то, что Вас, например, обругали в магазине:

3. Взыскать с ответчика в мою пользу сумму морального вреда в размере ---- руб. -- коп.

Также Вы вправе потребовать с ответчика компенсацию уплаченной Вами суммы государственной пошлины:

4. Взыскать с ответчика в мою пользу сумму уплаченной государственной пошлины.

В конце не забудьте подвести итог и указать общую сумму, которую Вы хотите взыскать с ответчика.

#### 5.4. Дополнительная часть

Хотя эта часть и носит название дополнительная или факультативная часть, она должна *обязательно* присутствовать. В ней Вы указываете, какие документы прикладываете к заявлению. Перечень этих документов установлен ст.132 ГПК РФ.

Итак, к заявлению Вы должны приложить:

1. Квитанцию об уплате государственной пошлины;
2. Копии документов, подтверждающих Вашу позицию: товарных чеков, гарантийных талонов, договоров, всего, на что Вы ссылались в тексте заявления (копии прикладываются по числу участников: суд, ответчик или ответчики, если их несколько и третьи лица, если таковые имеются);
3. Копии искового заявления по числу ответчиков;
4. Расчет цены иска (с копиями по количеству ответчиков и третьих лиц);
5. Копию доверенности, если Вы их выписывали для своего представителя;
6. Ходатайства и дополнительная информация для суда, если она у Вас есть.

В данной главе описание производилось на примере товара, но услуга мало чем отличается: также нужны подтверждающие документы, а в самом заявлении указать, что именно Вас не устраивает, какие права нарушены и как реагировал, собственно сам нарушитель прав. Поэтому, следуя советам на примере товар, достаточно легко переделать заявление под услугу.

**ВАЖНО:** всегда отдавайте *только копии* документов. Вашему адвокату, суду, организациям – только копии. Оригиналы документов принесите лишь на само судебное заседание.

#### 5.5. Подведомственность и подсудность

Чтобы исковое заявление написать, необходимо знать, в какой суд его подавать.

Вначале, надо определить какому суду дело *подведомственно*: арбитражному суду или суду общей юрисдикции. Здесь все очень просто: если среди истца и ответчика есть хотя бы одно физическое лицо (а Вы – это всегда физическое лицо) – идите в суд общей юрисдикции.

Теперь надо определить какому суду дело *подсудно*. Здесь предстоит выбирать между мировым судьей и районным судом, так как категорию дел, о которых идет речь, по первой инстанции (первая инстанция – суд, *впервые* рассматривающий поданное исковое заявление) рассматривают именно эти суды.

Итак, в соответствии со ст. 23 ГПК РФ мировой судья рассматривает дела по имущественным спорам при цене иска не более пятидесяти тысяч рублей. Следовательно, *если цена иска меньше либо равна пятидесяти тысячам рублей* – идете к мировому судье. Если больше пятидесяти тысяч рублей – то в районный суд.

Остается решить, к какому именно мировому судье или в какой конкретно районный суд подавать заявление. Статья 28 ГПК РФ закрепляет, что иск подается в суд по:

- месту жительства ответчика (если он Индивидуальный предприниматель);
- по месту нахождения организации – ответчика;
- по месту жительства или пребывания истца;
- по месту заключения или исполнения договора

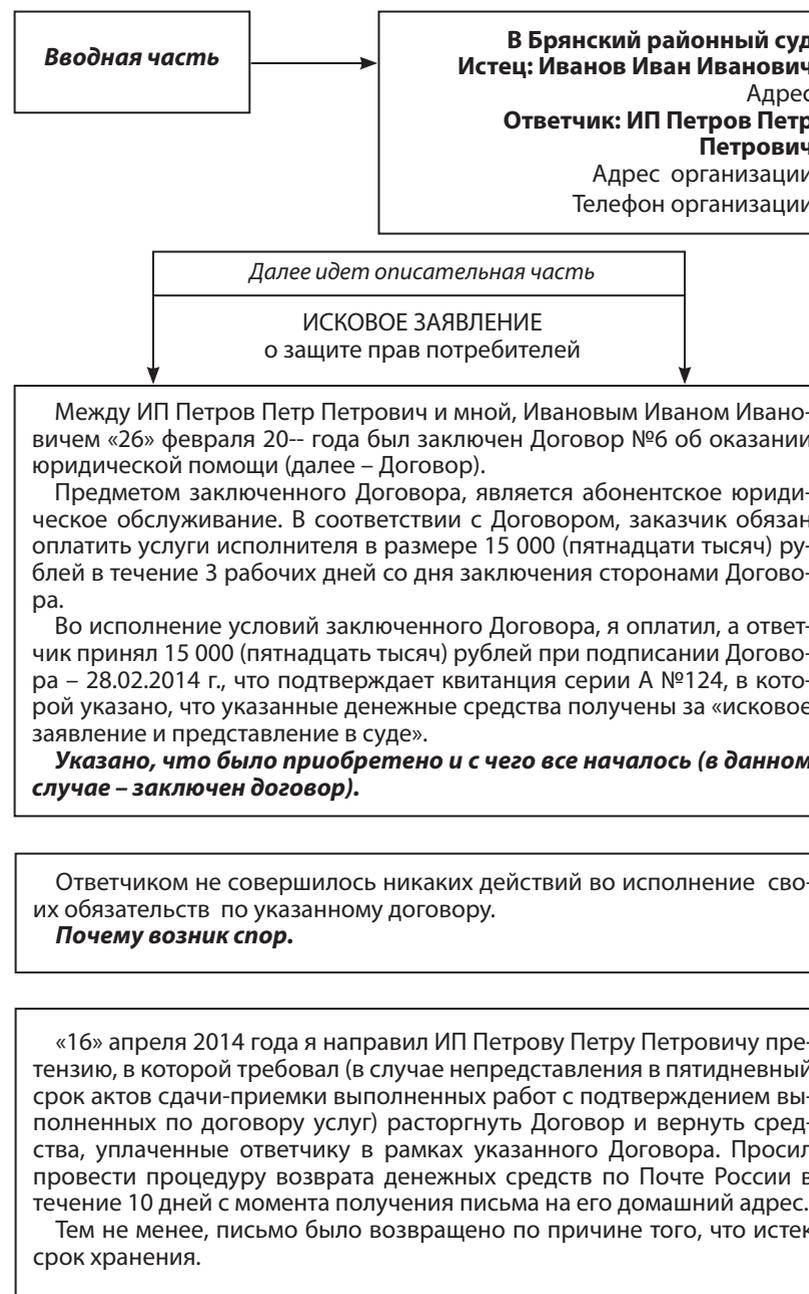
Так что, в каком районе живет ответчик либо находится организация, в тот районный суд и подавайте, с мировыми судьями точно также, только их намного больше, и предварительно лучше посмотреть территориальную разбивку судебных участков на соответствующем сайте.

## 5.6. Некоторые процессуальные вопросы

Теперь стоит немного поговорить о том, что происходит после подачи Вами искового заявления. В соответствии со ст.133 ГПК РФ судья в течение пяти дней со дня принятия Вашего заявления выносит определение и направляет его Вам и ответчику.

Если же Вы допустили некоторые ошибки в исковом заявлении либо не предоставили необходимые документы, то судья выносит определение «Об оставлении заявления без движения». В этом определении судья укажет, какие ошибки были допущены и ответит срок для исправления ошибок.

Если же заявление в полном порядке или Вы исправили все ошибки, то судья выносит определение «О принятии заявления к производству». Далее Вам остается ждать назначения судебного заседания и соблюдать все указания, которые даст Вам суд в определениях.



В соответствии со ст. 165.1 ГК РФ заявления, уведомления, извещения, требования или иные юридически значимые сообщения, с которыми закон или сделка связывает гражданско-правовые последствия для другого лица, влекут для этого лица такие последствия с момента доставки соответствующего сообщения ему или его представителю. Сообщение считается доставленным и в тех случаях, если оно поступило лицу, которому оно направлено (адресату), но по обстоятельствам, зависящим от него, не было ему вручено или адресат не ознакомился с ним.

Таким образом, риск неполучения претензии лежит на ответчике.

Свои обязательства по оплате услуг исполнителя я выполнил в объеме и сроки, предусмотренные договором.

В соответствии с договором ответчик обязался качественно оказывать услуги и своевременно сообщать об обстоятельствах, которые могут повлиять на их качество.

**Что сделал истец (Вы, потребитель) для разрешения ситуации. В данном случае – обращение в виде претензии. И какой это дало результат.**

Считаю, что мои права нарушены, так как ответчик не исполнил обязательства, указанные в договоре, а результат оказания возмездных услуг, являющийся предметом Договора, ответчиком не достигнут. Кроме того, не представлено ни одного подтверждения ответчиком какого-либо действия по исполнению взятых на себя обязательств. Таким образом, услуги, являющиеся предметом Договора, заключенного между мной и ответчиком, не были мне оказаны.

**Указание, какие именно права нарушены.**

В соответствии с п.1 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 02.07.2013) «О защите прав потребителей», если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуг) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе, кроме прочего, отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказания услуги).

Часть 3 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает, что потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

**Ссылка на законодательство.**

На основании изложенного

ПРОШУ СУД:

Расторгнуть договор № 6 об оказании юридической помощи от 26.02.2014 г., заключенный между ИП Петров П.П. и Ивановым И.И.;

Взыскать с ИП Петров П.П. в мою пользу уплаченные денежные средства в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей;

Взыскать с ИП Петров П.П. в мою пользу компенсацию морального вреда в размере 5000 (пять тысяч) рублей;

**Предметная часть**

Приложение:

1. Копия искового заявления

2. Копия Договора об оказании юридической помощи от 26.02.2014 г.

3. Копия квитанции серии А №126 26.02.2014 г.

4. Копия претензии от 16.04.2014 г.

5. Копия почтового уведомления о возврате заказного письма отправителю

**Дополнительная часть**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2014г.

**Дата и Ваша подпись**

## Глава VI. Обращение в Роспотребнадзор

Отношения, возникающие между продавцом и потребителем товаров и услуг регулируются на законодательном уровне. Контроль за исполнением закона возлагается на управления и ведомства. Сложными вопросами, связанными не только с нарушением прав потребителей, но и сопутствующими деяниями (причинение вреда здоровью, мошенничество и т.д.), занимаются органы МВД и Прокуратуры. Профильным органом в сфере потребительского рынка занимается Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека - Роспотребнадзор, которая посредством своих филиалов имеет представительство во всех регионах. Это государственный орган, который занимается всеми вопросами, связанными с действием или бездействием организаций, повлекших за собой нарушение прав потребителей.

**ВАЖНО:** организация, которая на слуху у взрослого поколения: СЭС (санитарная эпидемиологическая служба) не рассматривает заявления и обращения по защите прав потребителей. Данная организация является структурным подразделением самого Роспотребнадзора по тому или иному региону. В случае необходимости, Роспотребнадзор сам направит запрос в СЭС для проведения экспертизы или экспресс анализа.

В соответствии с действующим законодательством, Роспотребнадзор без особой на то причины не имеет права совершать проверки предприятий. Существует план проверок предприятий (плановые проверки), которые совершаются управлением. Представители службы могут знать, что в той или иной организации полная антисанитария или нарушение прав потребителей, однако в силу действующего закона о защите малого и среднего бизнеса, противодействию коррупции и т.д. управление Роспотребнадзора может совершать проверку только по заявлению, поступившему к ним (или в вышестоящее управление) по вопросу защиты прав потребителей. Исходя из этого следует, что, если вы видите нарушения, не поленитесь и сообщите в управление Роспотребнадзора об организации, нарушающей общие

правила санитарии и гигиены (общепиты) или о фактах нарушения прав потребителей (торговые предприятия).

**ВАЖНО:** бытует мнение, что, пока приедут ревизоры, предприятие успеет замести следы. Однако с 23 января 2015 года Роспотребнадзор может без предварительного оповещения осуществлять проверки ресторанов, магазинов и предприятий пищевой промышленности. Об этом свидетельствует подписанный президентом 31 декабря 2014 закон № 532-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в части противодействия обороту фальсифицированных, контрафактных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий и фальсифицированных биологически активных добавок».

Прежде чем писать заявление в Роспотребнадзор нужно для себя понять: для какой цели вы это делаете – с обидой, что на вас не так посмотрели, или продавец - консультант предпочел прочитать лекцию о вещи другому покупателю, а не вам. В случае, если Вами движут подобного рода мысли, не нужно брать ручку и писать обращение, так как в Роспотребнадзоре работы всегда предостаточно и у сотрудников есть более серьезные дела, где присутствуют явные нарушения по профилю управления. Не тратьте их время на пустые отписки.

**ВАЖНО:** в случае, если Вас ответ не удовлетворил, вы однозначно можете его обжаловать. Обычно граждане направляют гневную жалобу в Федеральное управление Роспотребнадзора. Сообщаем Вам, что в 95% случаев, данное обращение будет спущено обратно в организацию, которая дала вам «неудовлетворительный» ответ, в следствие чего региональное управление повторно вам вышлет тот же ответ, что и в первый раз. Исходя из этого, подумайте и прочитайте еще раз предыдущий абзац. Но, если у Вас серьезные претензии к управлению Роспотребнадзора и вы думаете, что они покрывают вашего обидчика, обратитесь в Суд по месту вашего жительства. Эта инстанция никому не подчиняется и вынесет справедливое решение.

Если вы хотите «**добиться справедливости**» и с помощью Роспотребнадзора заставить продавца (исполнителя) удовлетво-

рить ваши требования (например, **вернуть деньги**) вы должны учесть следующее:

**Роспотребнадзор** может выступить в качестве консультативного органа и проконсультировать Вас о ваших дальнейших действиях (написании претензии к продавцу услуг или товара, обращению в суд и т.д.)

**Роспотребнадзор** может убедить продавца вернуть деньги, но обязать продавца вернуть деньги (понудить к чему-либо) может только **суд**.

**Роспотребнадзор** может возложить на нарушителя административную ответственность в виде **штрафа**. Размер штрафа разный, в зависимости от того, на кого накладывается ответственность: на продавца или на должностное лицо, на индивидуального предпринимателя или на юридическое лицо;

**Роспотребнадзор** может путем ограничений приостановить действие той или иной организации до устранения всех нарушений;

Исходя из вышеперечисленного, Роспотребнадзор занимается общими функциями защиты потребителей. Частными случаями разбирательств (гражданско – правовые отношения) занимается суд.

Итак, если вы решили указать на общие нарушения продавца услуг или товаров, вы можете это написать в свободной форме (видели там, видели то, страшно жить). Шапка для написания жалобы/обращения/заявления содержится в приложении № 1 «Общее обращение»

**ВАЖНО:** как вы назовете, не имеет значения, ваше письмо будет рассматриваться в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации)

Если у вас частный случай, то следует составить более расширенное обращение, со ссылками на договорные отношения (договор, чеки, и т.д.), расписать предмет договора, условия, приложить копии необходимых документов, данные организации – нарушителя и т.д. Данное обращение покажет вас с более грамотной стороны, в большей мере раскроет суть проблемной

организации и обяжет Роспотребнадзор более тщательно подойти к рассмотрению Вашего заявления.

Образец расширенного обращения смотрите в приложении № 2 «Частное обращение»

Зачастую мы рекомендуем направлять обращение в Управление Роспотребнадзора в регионе (Управление Роспотребнадзора по Брянской области). Оттуда уже передадут по ведомственным каналам на подконтрольную территорию того или иного отдела.

По вопросам, связанным с деятельностью Роспотребнадзора, вы можете получить консультации по номерам телефонов, указанным в приложении №3 «Контактные данные Роспотребнадзора».

Приложение № 1 «Общее обращение»

В Управление Роспотребнадзора по Брянской области  
241050, Брянская область, город Брянск, переулок 2-й  
Советский, дом 5  
от Иванов Ивана Ивановича  
адрес заявителя с индексом  
контактный телефон заявителя  
в отношении организации: (желательно указать полное  
название организации, ИНН, ОГРН/ОГРИП)

ОБРАЩЕНИЕ

Приложение (если имеется, может быть фото).  
Дата.  
Подпись.

Приложение № 2 «Частное обращение»

В Управление Роспотребнадзора по Брянской области  
241050, Брянская область, город Брянск, переулок 2-й  
Советский, дом 5  
от Иванова Ивана Ивановича  
адрес заявителя с индексом  
контактный телефон заявителя  
в отношении организации: (желательно указать полное  
название организации, ИНН, ОГРН/ОГРИП)

ЗАЯВЛЕНИЕ

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года мною был приобретен (заключил договор) у (наименование продавца/исполнителя) \_\_\_\_\_ (указать предмет договора, т.е. что приобреталось).

В процессе эксплуатации (выполнения работ) мною было обнаружено следующее: \_\_\_\_\_ (указать суть жалобы (кратко, изложив хронологию событий)).

Считаю, что (наименование продавца) нарушило мои права как потребителя, так как (и объяснить причину, почему вы считаете что права были нарушены)

В соответствии с п. 5.1.2. Положения о Федеральной службе по надзору сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Роспотребнадзор осуществляет федеральный государственный надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Согласно п. 5.9 Положения Роспотребнадзор осуществляет в установленном порядке проверку деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а также технических регламентов, государственный контроль (надзор) за соблюдением требований которых возложен на Службу.

Согласно п. 26 Приказа Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764 основанием для проведения внеплановой проверки является поступление в Роспотребнадзор или его территориальный орган обращения и заявления граждан нарушение прав потребителей (в случае обращения граждан, права которых нарушены)

Согласно п. 5.12 Положения Роспотребнадзор обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы в установленный законодательством Российской Федерации срок;

Согласно п. 1 ст. 12 Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ» письменное обращение, поступившее в государственный орган рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Считаю, что действия продавца образуют состав административного правонарушения, предусмотренного КоАП РФ.

На основании вышеизложенного прошу:

1. Привлечь (наименование) к административной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством.
2. Направить ответ в течение 30 дней о проведенных мероприятиях в отношении (наименование) по адресу, указанному в настоящем обращении в порядке, предусмотренном ст. 12 Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ».

Приложение (если имеется).

Дата.

Подпись.

Приложение № 3 «Контактные данные Роспотребнадзора»

**Контактные данные Роспотребнадзора  
по Брянской области**

<b>Роспотребнадзор (федеральный)</b> Адрес: 127994, г. Москва, Вадковский переулок, дом 18, строение 5 и 7	Телефон: +7 (499) 973-26-90 Электронная почта: depart@gsen.ru
<b>Управление Роспотребнадзора по Брянской области</b> Адрес: 241050, Брянская область, г.Брянск, 2-ой Советский переулок, дом 5, литер А	Телефон: +7 (4832) 74-20-45 Сайт: www.32.rospotrebnadzor.ru
<b>Горячая линия управления Роспотребнадзора по Брянской области</b>	Телефон: +7 (4832) 66-08-77

## Содержание

Введение .....	3
<b>Глава I Законодательное регулирование .....</b>	<b>5</b>
<b>Глава II ТОВАРЫ</b>	
2.1 Общие положения .....	6
2.2 Ответственность за личные вещи покупателя .....	8
2.3 Сохранение здоровья покупателя .....	9
2.4 Разногласия в цене, количестве и весе товара .....	10
2.4.1 Разница в цене на ценнике и чеке кассира .....	10
2.4.2 Последний товар .....	10
2.4.3 Разница в весе товара, выявленная потребителем .....	11
2.4.4 Расхождение в весе товара, выявленное продавцом .....	11
2.5 Просроченный продовольственный товар .....	12
2.6 Расчет на кассе .....	13
2.6.1 Отсутствие сдачи при расчете .....	13
2.6.2 Отказ принять кассиром поврежденную купюру .....	14
2.7. Претензии охранника по обыску потребителя .....	15
2.8. Фото и видео съемка в торговом зале .....	15
2.9. Возврат товара .....	16
2.9.1 Возврат продовольственного товара надлежащего качества .....	16
2.9.2 Возврат продовольственного и непродовольственного товара ненадлежащего качества .....	16
2.9.3 Возврат непродовольственного товара надлежащего качества .....	17
2.9.4 Список непродовольственных товаров, которые нельзя вернуть даже если они не были в употреблении .....	19
2.9.5. Возвращение товара, приобретенного на распродаже ...	20
2.10 Возврат обуви .....	21
2.11 Случайно поврежденный товар .....	22
<b>Глава III УСЛУГИ</b>	
3.1 Общие положения .....	23
3.2 Сроки выполнения работ.....	25
3.3 Сроки удовлетворения требований потребителя.....	27

3.4 Односторонний отказ от исполнения договора .....	28
3.5 Нюансы при оформлении полюса ОСАГО .....	28

## **Глава IV ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ**

4.1 Правила по обслуживанию потребителя .....	30
4.2 Предоставление информации .....	31
4.3 Отказ от блюда/замена .....	33
4.4 Особенности расчета .....	34
4.5 Бой посуды .....	35
4.6 Дополнительные услуги .....	35
4.6.1 Музыкальное сопровождение.....	36
4.6.2 Дополнительный процент от суммы заказа за обслуживание .....	36

## **Глава V ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ .....**

5.1 Вводная часть .....	39
5.2 Описательная часть .....	40
5.3 Предметная часть .....	41
5.4 Дополнительная часть .....	42
5.5 Подведомственность и подсудность .....	43
5.6 Некоторые процессуальные вопросы .....	44
Образец - схема иска в суд .....	45

## **Глава VI ОБРАЩЕНИЕ В РОСПОТРЕБНАДЗОР .....**

Приложение № 1 Образец общего заявления в Роспотребнадзор .....	52
Приложение № 2 Образец частного заявления в Роспотребнадзор .....	53
Приложение № 3 Контакты Роспотребнадзора в Брянской области .....	55