**Часто задаваемые вопросы по темам защиты прав потребителей.**

**1**. **Вопрос:** Купила в интернет-магазине солнечные очки. Когда мне их доставили, я поняла, что они мне не подходят. Продавец сказал мне, что не вернет мне деньги, потому что я перечисляла деньги не на счет организации. Дело в том, что работники интернет-магазина сами указали мне номер банковской карты куда я могу перечислить сумму в счет оплаты покупки. Что мне делать?

**Ответ: С**огласно п. 36 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 (далее – Правила № 612), оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Согласно статьи 26.1 Закона о защите прав потребителей, пункта 21 Правил покупатель вправе отказаться от товара в любое время его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней, если эта информация была доведена до потребителя. В случае, если продавец не сообщил в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи.

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

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

**2**. **Вопрос:** Имеет ли право продавец установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем?

**Ответ:** Продавец вправе установить на товар гарантийный срок любой продолжительности, если он не установлен изготовителем. В случае, если гарантийный срок установлен изготовителем, то продавец вправе установить только гарантийный срок большей продолжительности.

**3**. **Вопрос:** Заказали комплект мебели по образцу в магазине. Оплатили 50% стоимости заказа. В квитанции указан срок доставки мебели. Срок закончился неделю назад. Каждый день звоним в магазин, когда привезут мебель, отвечают, то через два дня, то машина сломалась. Что делать?

**Ответ:** Вы можете написать претензию в магазин в 2-х экземплярах. Согласно ст. 23.1. Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае не исполнения продавцом обязанности по передаче товара в установленный срок, вправе по своему выбору потребовать:

-передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

-возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

В случае нарушения установленного срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

**4**. **Вопрос:** Купила зимние сапоги. Дома несколько раз примеряла. Решила, что они мне не подходят по цвету. Пошла сдавать в магазин. Продавец посмотрела и отказала в приеме, ссылаясь, что не сохранен товарный вид, имеются заломы на верхе сапог. Но я же их не носила на улице. Прав ли продавец?

**Ответ:** Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течение 14 дней, не считая дня покупки. Сначала производится обмен товара на похожую расцветку либо фасон, если отсутствует товар по указанному перечню в законе, то за товар могут быть возвращены денежные средства. Необходимо понимать, что обмен товара производится, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Заломы на обуви относятся к потере товарного вида, но выявить причины образования заломов возможно по результатам независимой экспертизы. Обратите внимание уважаемые потребителей: при примерке дома, особенно обуви, будьте внимательны, помните, должен быть сохранен товарный вид.

**5.Вопрос:** Тарифы на водоснабжение высокие, при этом качество услуг им не соответствует. Как добиться перерасчета?

**Ответ:** Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года №354 утверждены Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее – Правила).

Согласно п.38 Правил размер платы за коммунальные услуги рассчитывается по тарифам (ценам) для потребителей, установленным ресурсоснабжающей организации в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов).

В Калужской области разработка и установка тарифов и нормативов на коммунальные услуги относится к компетенции Министерства конкурентной политики Калужской области.

По вопросу некачественного предоставления услуги по горячему водоснабжения поясняю.

Согласно п. 98 Правил при предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг, а также условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, приведены в приложении N 1 к Правилам.

На основании п.5, 7 Приложения №1 Правил жилые помещения должны обеспечиваться горячей водой, температура которой в точке водоразбора соответствует требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09), то есть не ниже 60 °C. Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора:

в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °C;
в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °C.

За каждые 3 °C отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений раздела IX Правил. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °C, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

Также нормативным должно быть давление в системе горячего водоснабжения.

В соответствии с пунктом 111 Правил, моментом, начиная с которого считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, является дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества.

Обращаю Ваше внимание, что основанием для перерасчета платы потребителю за горячее водоснабжение является акт замера температуры, давления горячей воды в точке водоразбора, т.е. в жилом помещении (квартире), отражающий некачественное предоставление услуги. При наличии таких актов, потребителям квартир, в которых зафиксировано нарушение, рекомендую за перерасчетом платы обратиться к исполнителю коммунальной услуги по горячему водоснабжению.

**6**.**Вопрос:** Что делать, если УК не выполняет свои обязанности?

**Ответ:** Собственники помещений в многоквартирном доме на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления многоквартирным домом, если управляющая организация не выполняет условий такого договора, и принять решение о выборе иной управляющей организации или об изменении способа управления данным домом.

Расторжение договора управления многоквартирным домом осуществляются в порядке, предусмотренном гражданским законодательством.

**7**.**Вопрос:** Как правильно выбрать управляющую компанию?

**Ответ:** Вот ряд основных моментов, которые следует учесть, перед тем как сделать правильный выбор.

Целесообразно начать выбор управляющей организации по территориальному принципу. Согласитесь, если ваша управляющая будет находиться на другом конце города, ездить к паспортисту, бухгалтеру или по другим вопросам будет не совсем комфортно. Да и для самой управляющей организации качественно и своевременно производить уборку придомовой территории и обеспечивать надлежащее техническое содержание дома будет проблематично. Поэтому советуем делать свой выбор из организаций расположенных в вашем микрорайоне.

Если вы уже остановили свой выбор на конкретной управляющей компании, первое что необходимо сделать, это узнать, имеет ли данная компания лицензию на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами. Ведь с 01 мая 2015 года этот вид деятельности подлежит лицензированию, а управление многоквартирными домами без лицензии запрещено и грозит огромными штрафами.

Информация о компаниях-лицензиатах содержится в реестре лицензий Калужской области, который размещен на интернет-сайте dom.gosuslugi.ru в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ).

Найдя интересующую вас лицензию можно ознакомиться с количеством и адресами многоквартирных домов, которые уже находятся в управлении данной организации. Пообщавшись с жителями, можно составить первое впечатление о качестве работы организации.

Если отзывы вас устроили, то следующий шаг – это проведение общего собрания собственников помещений вашего дома по выбору управляющей организации, инициатором которого можете быть вы или любой из собственников.

Очень важно соблюсти процедуру проведения общего собрания и правильно оформить его итоги - протокол. Требования к процедуре собрания и оформлению протокола определены приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства от 25 декабря 2015 года №937/пр «Об утверждении требований к протоколам собственников в многоквартирных домах и порядка передачи копий решений и протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах в уполномоченные органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации осуществляющие государственный жилищный надзор».

Целесообразно пригласить на собрание представителя управляющей организации, которую выбираете, с проектом договора управления многоквартирным домом для обсуждения и утверждения его условий. Это один из ключевых моментов при проведении собрания. Ведь договор управления является основным документом, влияющим на перечень и качество проводимых работ и предоставляемых услуг управляющей организацией, а также на размер квартплаты. Также содержание договора управления в дальнейшем будет коренным образом влиять на взаимоотношения собственников с управляющей организацией, в части соблюдения обеими сторонами своих прав и обязанностей.

**8. Вопрос.** Может ли быть обувь для детей с открытой пяткой?

**Ответ.** В соответствии с п. 3 ст. 6 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» в обуви не допускается:

- открытая пяточная часть для детей в возрасте до 3 лет;

 - нефиксированная пяточная часть для детей в возрасте от 3 до 7 лет, кроме обуви, предназначенной для кратковременной носки.

**9. Вопрос.** Кем определятся размер компенсации морального вреда?

**Ответ.** В соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

**10.** **Вопрос.** Управляющая компания (УК) выставляет плату за услуги при отсутствии письменного договора с потребителем. Правомочно ли это?

**Ответ.** Да, в соответствии с п. 30 Правил предоставления коммунальных услуг, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354, договор, содержащий положения о предоставлении коммунальных услуг, заключенный путем совершения потребителем конклюдентных действий, считается заключенным потребителем с соответствующим исполнителем с даты начала предоставления коммунальных услуг таким исполнителем. Рассмотрение жалоб, касающихся содержания общего имущества, ремонта, уборки подъездов и придомовой территории, расчетов оплаты оказания жилищно-коммунальных услуг, относится к компетенции УК, а в случае, если УК не принимает никаких мер, следует обращаться в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края, расположенную по адресу: г. Петропавловск-Камчатский, ул. Лукашевского, д. 5 (п. 161 Правил предоставления коммунальных услуг, ст. 20 ЖК РФ).

**11. Вопрос. Правильны ли действия управляющей компании (УК), которая производит начисление расходов на общедомовые нужды (ОДН), если потребители находились в отпуске, раньше перерасчет платы производился.**

**Ответ.** В настоящее время при отсутствии индивидуальных приборов учета также по ХВС, ГВС, водоотведение, электроснабжение производится перерасчет, за исключением расходов на ОДН в соответствии с п. 88 Правил оказания коммунальных услуг № 354 от 06.05.2011.

Все жалобы, касающиеся содержания общего имущества, ремонта, уборки подъездов и придомовой территории, расчета и перерасчета оплаты коммунальных услуг, необходимо направлять в УК, а в случае, если УК не принимает никаких мер, то обращаться в Государственную жилищную инспекцию Камчатского края, расположенную по адресу ул. Лукашевского, д. 5 (п. 161 Правил предоставления коммунальных услуг, ст. 20 ЖК РФ).

**12. Вопрос. При получении кредита на покупку жилья банки обязывают заемщиков застраховать квартиру, хотя в законе о потребительском кредите говорится только о добровольном страховании.**

**Ответ.** Да, в Федеральном законе от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредитовании», который распространяет свое действие на договоры, заключенные с 01.07. 2014 такое положение есть (п.18 ст.5), но данный закон не распространяется на ипотечное кредитование (п.2 ст.1). Здесь уже действует № 102-ФЗ от 16.07.1998 «Об ипотеке (залоге недвижимости)» и заемщик обязан застраховать свое имущество, то есть, то жилье, которое он приобретает или земельный участок на сумму не меньшую размеру кредита (п.п.1,2 ст.31).

**13. Вопрос. После смерти заемщика (скажем мужа, жены, сына и т.д.) банк требует возврата кредита с его родственников. Как это возможно?**

**Ответ.** Действия банка правомерны. Если Вы являетесь наследником, то Вы обязаны не только получить какие-либо деньги, но и возвратить его долги, так как  в состав наследства входят принадлежавшие наследодателю на день открытия наследства вещи, иное имущество, в том числе имущественные права и обязанности (ст.1112 ГК РФ), в пределах стоимости этого наследственного имущества (ст.1175 ГК РФ) либо Вы можете (если не вышли сроки) отказаться от наследства тогда и долги Вы не обязаны возвращать.

**14. Вопрос. Если гражданин приобрел турпутевку за пределами Камчатского края, по какому адресу нужно направлять исковое заявление о некачественно оказанных услугах?**

**Ответ.** В соответствии со ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» иск по выбору потребителя может быть предъявлен по месту нахождения организации (ответчика), по месту жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора, за исключением исков по перевозкам пассажиров, багажа, груза, по которым иски предъявляются по месту нахождения перевозчика (ст. 30 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации).

**15.** **Вопрос. Имеет ли право исполнитель самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг общественного питания, правила поведения потребителей**?

**Ответ.** В соответствии с п. 5 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1036, исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила поведения потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде в зале ресторана, кафе, бара или столовой, нарушение общественного порядка и др.).

Информацию о правилах проведения исполнитель должен довести до сведения потребителей в наглядной и доступной форме. Данная информация должна быть представлена для ознакомления потребителей, как в зале, так и вне зала обслуживания.

Если потребитель нарушает установленные исполнителем правила поведения, исполнитель вправе отказать в обслуживании такому потребителю.

**16. Вопрос. Какие дополнительные требования предъявляются к внешнему оформлению ученических портфелей и ранцев?**

**Ответ.** В соответствии с п. 7 ст. 6 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» портфели и ранцы ученические должны иметь детали и (или) фурнитуру со светоотражающими элементами на передних, боковых поверхностях и верхнем клапане и изготовляться из материалов контрастных цветов. Ранцы ученические для детей младшего школьного возраста должны быть снабжены формоустойчивой спинкой.

**17.**  **Вопрос. Законно ли взимание платы за сервисное обслуживание официантами в ресторанах, кафе (так называемых «чаевых»)?**

**Ответ.** В соответствии сНациональным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 53995-2010 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания (утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.11.2010 № 575-ст) нет, незаконно.

Кафе, ресторан, оказывая за плату услугу общественного питания, используя метод обслуживания официантами, не вправе обуславливать ее приобретением услуги по сервисному обслуживанию, от которой потребитель не в состоянии отказаться.

В порядок обслуживания официантами на предприятиях общественного питания уже включено получение и подготовка столовой посуды, предварительная сервировка столов, размещение гостей в зале за столом, непосредственное обслуживание потребителей за столом, принятие оплаты и расчет.

**18.** Вопрос. Какие существуют ограничения **торговли табачными изделиями?**

**Ответ.** Требования регламентированыст. 19 Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

1.Розничная торговля табачной продукцией осуществляется в магазинах и павильонах.

2. Запрещается розничная торговля табачной продукцией на ярмарках, выставках, путем развозной и разносной торговли, дистанционным способом продажи, с использованием автоматов.

3. Запрещается розничная торговля табачной продукцией с выкладкой и демонстрацией табачной продукции в торговом объекте.

Информация о табачной продукции, предлагаемой для розничной торговли, должна доводится продавцом до сведения покупателей посредством размещения в торговом зале перечня продаваемой табачной продукции, текст которого должен быть выполнен буквами одинакового размера черного цвета на белом фоне и который составлен в алфавитном порядке, с указанием цены продаваемой табачной продукции без использования каких-либо графических изображений и рисунков.

4. Не допускаются розничная торговля сигаретами и папиросами поштучно, табачными изделиями, упакованными в одну потребительскую тару с товарами, не являющимися табачными изделиями.

**19.** Вопрос. **На какой период продлевается гарантийный срок на товар после его ремонта в пределах гарантии?**

В соответствии с п. 3 ст. 20 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае устранения недостатков товара продавцом, гарантийный срок на такой товар продлевается на общее количество дней со дня передача товара продавцу на гарантийный ремонт до дня выдачи его после ремонта. При этом у потребителя должны быть на руках документы, в которых указана дата приема товара на гарантийное обслуживание, а также документ о выполненных работах с датой получения из ремонта и с личной подписью потребителя.

 **20.** Вопрос. **На какие пищевые продукты цены имеют государственное регулирование в Камчатском крае?**

 **Ответ.** В соответствии с Постановлением Правительства Камчатского края от 28 сентября 2011 г. N 396-П "О предельных размерах розничных торговых надбавок к отпускным ценам на хлеб, реализуемый на территории Камчатского края" в Камчатском крае регулируются розничные цены на хлеб (кроме хлеба из муки высшего сорта, хлеба из готовых мучных смесей, хлеба с добавлением: кукурузы и других зерновых культур, масличных культур, корнеплодов и клубней, съедобных орехов), хлеб с добавлением отрубей.

В соответствии с Постановлением Правительства Камчатского края от 8 февраля 2012 г. N 98-П "О предельных размерах розничных торговых надбавок к отпускным ценам на молочную продукцию производства местных товаропроизводителей, реализуемую в Камчатском крае" - на молочную продукцию производства местных товаропроизводителей и реализуемую в Камчатском крае. Предельные размеры розничных торговых надбавок к отпускным ценам на молочную продукцию составляют 15%.

В соответствии с Постановлением Правительства Камчатского края от 8 июня 2009 г. N 244-П/1 "Об установлении предельных размеров торговых надбавок на продукты детского питания (включая концентраты)" - на детское питание (включая концентраты); на детское питание регулируются и оптовые цены.

**21.** Вопрос. **Если в аэропорту прилета (прибытия) пассажир получил свой багаж поврежденным, каковы его действия?**

**Ответ.** Разделы 11-13 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденные Приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. N 82, регламентируют: в такой ситуации в аэропорту прибытия пассажиру необходимо сразу обратиться к администрации для составления соответствующего Акта. Авиакомпания–перевозчик несет материальную ответственность в размере суммы, на которую понизилась стоимость предметов багажа.

Пассажир обязан доказать, что порча или недостача предметов, которые перевозились в багаже, случились во время перевозки, а кроме того указать размер нанесенного ему ущерба.

С авиакомпании – перевозчика снимается материальная ответственность, если она сумеет привести доказательства, что недостача или порча багажа случились по причине обстоятельств, которые она не имела возможности предотвратить или устранение которых от нее не зависело, например, по причинам:

  - вины клиента, сдававшего или получавшего багаж;

- естественных особенностей транспортируемых предметов;

- недостатков упаковки, которые не могли быть обнаружены при наружной проверке принимаемого багажа;

- специфических свойств перевозимых в багаже предметов или веществ, которым необходимы особые условия или меры предосторожности при их транспортировке и хранении.

**22. Вопрос. Если в сотовом телефоне выявился недостаток в течение 15 дней с момента покупки, какие права имеет потребитель?**

**Ответ.** Перечень технически сложных товаров определен постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924.

В соответствии со ст. 18 Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

1. Обнаружение существенного недостатка товара.

2. Нарушение установленных Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара.

3. Невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

**23. Вопрос. Куда необходимо направлять жалобу в случае нарушения правил дистанционной продажи товаров?**

 **Ответ.** В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» жалобу необходимо направлять в Управление Роспотребнадзора того субъекта, на территории которого зарегистрирован продавец.