



# **ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ**

Издание предназначено для специалистов, профессиональная или общественная деятельность которых связана с защитой прав потребителей и оказанием практической правовой помощи горожанам в данной отрасли права.

Настоящее издание подготовлено  
Ассоциацией «Выбор потребителя»  
«с использованием гранта Президента Российской Федерации  
на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом  
президентских грантов» ([президентскиегранты.рф](http://президентскиегранты.рф))

Санкт-Петербург  
2018

Составители Пособия постарались собрать и представить максимально полную информацию по основным параметрам защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге, проанализировать результаты работы городской системы защиты прав потребителей за последние три года, а также сформировать достаточно объемную практическую часть, в которой в краткой и доступной форме представлены основы потребительского законодательства и описаны механизмы их практического применения. В брошюре также приведена справочная информация об основных государственных, общественных и профессиональных организациях, занимающихся вопросами защиты прав потребителей.

Издание предназначено для специалистов, профессиональная или общественная деятельность которых связана с защитой прав потребителей и оказанием практической правовой помощи горожанам в данной отрасли права, а также для граждан, занимающих активную гражданскую позицию, готовых самостоятельно защищать свои права граждан и оказывать помощь другим потребителям.

## **Глава I**

### **Анализ результатов работы системы защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге**

Неотъемлемой частью российской правовой системы, где защита соответствующих прав и свобод человека гарантирована в первую очередь Основным законом – Конституцией Российской Федерации, стало законодательство о защите прав потребителей. Как и для многих других государств, для новой России в 1992 году базисом для построения национального законодательства и выработки политики в данной сфере общественных отношений явились «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», принятые Организацией Объединенных Наций (ООН) в 1985 году Резолюцией 39/248. Именно в 1992 году был принят Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Участниками отношений, регулируемых нормами законодательства о защите прав потребителей, являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (потребители), с одной стороны, и организации (юридические лица) либо индивидуальные предприниматели, производящие товары для реализации потребителям (изготовители), реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (продавцы) или выполняющие работы и оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (исполнители), – с другой стороны. Кроме того, после принятия Федерального закона от 21 декабря 2004 г. № 171-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и о признании утратившим силу пункта 28 статьи 1 Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» субъектами отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей, дополнительно также стали импортеры и уполномоченные организации и уполномоченные индивидуальные предприниматели, определение которых содержится в преамбуле Закона «О защите прав потребителей».

Особенностью отношений с участием потребителей, в целом регулируемых гражданским законодательством, является то, что изначально подразумевая следование его основным началам и принципам,

таким как свобода договора, равенство сторон обязательства, автономия воли и интереса его участников, обоюдная добросовестность которых презюмируется и др., Закон «О защите прав потребителей» закрепляет целый ряд преференций для потребителей как объективно более слабой стороны в соответствующих правоотношениях, нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и интересов.

Будучи одним из наиболее востребованных законодательных актов, Закон «О защите прав потребителей» постоянно актуализируется и дополняется новыми положениями, которые призваны максимально соответствовать тем изменениям, которые происходят в общественных отношениях. Одновременно законодательство о защите прав потребителей «прирастает» новыми нормативными правовыми актами, включая специальные законы, регулирующие правоотношения с участием потребителей в отдельных сферах обслуживания, при этом ранее принятые специальные законы регулярно претерпевают изменения, обусловленные объективной необходимостью приведения их в соответствие с современными реалиями.

Важнейшим этапом осуществления государственной политики в области защиты прав потребителей стало рассмотрение вопроса «Об усилении государственных гарантий защиты прав потребителей в Российской Федерации» на заседании президиума Государственного совета Российской Федерации, проходившем 16 января 2012 г. в городе Саранске. Впервые такая общественно значимая тема, как защита прав потребителей, была подробно обсуждена на уровне Президента Российской Федерации, в результате чего был определен комплекс мер, реализация которых позволила вывести законодательные основы правового регулирования отношений с участием потребителей на качественно новый уровень, что в том числе послужило дальнейшему укреплению всей национальной системы защиты прав потребителей, под которой принято понимать совокупность органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, полномочия которых определены Законом «О защите прав потребителей». Составляющие эту систему элементы осуществляют весь комплекс работ по формированию и реализации национальной политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Важное место в формировании и реализации на региональном уровне в рамках национальной системы защиты прав потребителей комплекса взаимосвязанных правовых, экономических, социально- культурных и организационных мероприятий, направленных на эффективное функционирование потребительского рынка в интересах потребителей, занимают высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, полномочия которых по осуществлению мероприятий и принятию определенных мер, связанных с реализацией, обеспечением и защитой прав потребителей, в целом установлены статьей 42.1 Закона «О защите прав потребителей». Положения указанной статьи корреспондируются с нормами статьи 21 Федерального закона от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», в соответствии с которой высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации разрабатывает и осуществляет меры по обеспечению комплексного социально- 24 экономического развития субъекта Российской Федерации, осуществляет в пределах своих полномочий меры по реализации, обеспечению и защите прав и свобод человека и гражданина. В целях реализации названных полномочий большое значение имеет организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей, которая, как правило, обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий, пр.), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также практика целого ряда субъектов Российской Федерации по принятию специальных региональных программ по защите прав потребителей либо по включению вопросов потребительской тематики в другие программы (комплексные планы мероприятий и т.п.). По данным, приведенным в государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году», деятельность межведомственных комиссий и координационных советов по защите прав потребителей, созданных органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществлялась в 36 субъектах Российской Федерации, в том числе и в Санкт-Петербурге.

В городе Санкт-Петербурге вопросы информирования и просвещения населения о способах и методах защиты своих потребительских прав в досудебном и судебном порядке включены сразу в несколько программ. Так, программа «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге на 2015-2020 годы», утвержденная постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 30 июня 2014 г. № 554, предусматривает такие мероприятия, как функционирование телефона «горячей» линии для оказания информационно-консультационной поддержки гражданам в сфере защиты прав потребителей и информационного раздела в области защиты прав потребителей на официальном сайте Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка, организацию и проведение семинаров, конференций, круглых столов по потребительской тематике, проведение опроса об уровне удовлетворенности потребителей качеством пищевых продуктов в Санкт-Петербурге, осуществление организационно-технического обеспечения деятельности Городского штаба при Правительстве Санкт-Петербурга в вопросах противодействия производству и реализации на территории Санкт-Петербурга контрафактной продукции.

В рамках проекта по организации работы «горячей линии» по защите прав потребителей консультационную помощь по вопросам потребительского законодательства ежегодно получают порядка 2000 жителей города. Для потребителей обеспечена возможность как получить консультацию по телефону, так и обратившись в консультационный пункт «горячей линии», где помимо юридической поддержки, потребитель может рассчитывать и на консультацию экспертов по оценке качества основных групп товаров и услуг. Для отдельных социальных категорий граждан предусмотрено также бесплатное проведение экспертизы товара с составлением письменного заключения.

Результаты деятельности «горячей линии» по защите прав потребителей за последние три года представлены в таблице:

Наименование услуги	Количество обращений		
	2015 год	2016 год	2017 год
Консультации по телефону «горячей линии»	1925	1308	1137
Консультации в консультационном пункте «горячей линии»	743	556	439
Экспертизы для льготных категорий граждан	39	64	64

Как показал анализ обращений, наиболее часто жители нашего города сталкиваются с проблемами при покупке непродовольственных товаров, получении услуг ЖКХ и бытовых услуг.

Наименование услуги	% от общего числа консультаций		
	2015 год	2016 год	2017 год
Консультации по направлению «Непродовольственные товары»	29,7	40,2	51,9
Консультации по направлению «Услуги ЖКХ»	15,5	18,6	17,3
Консультации по направлению «Бытовые услуги»	9,9	12,5	12,6

Как видно из таблицы, наиболее резко увеличилось количество обращений по непродовольственным товарам. Специалисты консультационного пункта «горячей линии» объясняют это, в том числе и тем, что за последние два года значительно увеличилось число обращений, связанных с покупкой бытовой техники, одежды, обуви, игрушек при помощи дистанционной торговли, главным образом через интернет-магазины.

По телефону «горячей линии» горожане также имели возможность передавать информацию о повышении цен в торговых предприятиях города. Пик таких обращений приходился на 2014 года (около 30% от общего числа обращений), в 2015 и 2016 году этот показатель составлял 4,8% и 0,6% соответственно.

Федеральный уровень в системе защиты прав потребителей представляет Роспотребнадзор, компетенция в установленной сфере деятельности которого в общем и целом определяется Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322 (далее – Положение). Согласно пункту 1 названного Положения Роспотребнадзор является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим в том числе функции: по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей; по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Одним из основных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу является совершенствование государственного надзора в области защиты прав потребителей, реализация планов и программ взаимодействия с органами власти субъекта федерации, федеральными органами исполнительной власти, местного самоуправления, общественными объединениями потребителей и гражданским обществом.

Деятельность системы на уровне субъекта координируется Консультативным советом по защите прав потребителей Санкт-Петербурга, созданным при Управлении, сформированного из представителей Управления, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург», законодательной и исполнительной власти, органов местного самоуправления, ГУ МВД по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области, Союза потребителей Российской Федерации и общественных объединений.

По информации, предоставленной Управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу за последние годы количество обращений на нарушения прав потребителей увеличилось в 36,2 раза, с 624 в 2005 г до 22596 в 2016 г. Доля заявлений граждан в сфере защиты прав потребителей составила 69% от общего количества обращений.



Структура обращений граждан в сфере защиты прав потребителей в 2017 г в сравнении с 2016 г:

Вид деятельности	2015 г	2016
розничная торговля	41%	44,9%
финансовые услуги	11,5 %	8,1%
услуги ЖКХ -	9,5%	9,0%
бытовое обслуживание	7%	9,5%
услуги связи	6,1%	4,3%
туристические услуги	2,6%	1,7%
медицинские услуги	3,2%	4,1%
общественное питание	1,5%	2,3%
транспортные услуги	2,3%	2,3%
техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	2,0%	2,9%

Большинство обращений в 2017 году по-прежнему связаны с нарушением прав потребителей при продаже товаров (44,9%), бытового обслуживания населения (9,5%), в сфере жилищно-коммунального хозяйства (9%), финансовых услуг (8,1%).

Существенно поменялась и структура обращений, если 10 лет назад с жалобами на интернет торговлю, оказание финансовых услуг, туризма, связи и транспорта потребители в Управление практически не обращались, то за последние годы изменился подход населения к защите своих прав.

На рынке появились компании, специализирующиеся на продаже товаров по ценам, значительно превышающим себестоимость продукции. Ассортимент товаров, реализуемых такими способами, широк – косметическая продукция, медицинские приборы, БАДы, фильтры для очистки воды, посуда и др.

С изменением экономической ситуации в стране, расширился спектр предоставления услуг. Появились услуги, оказание которых не регулируется законодательством по защите, это в первую очередь коснулось финансовой сферы (переуступка права требования коллекторским агентствам), продажи недовольственных товаров физическими лицами через интернет в социальных сетях.

Принимая во внимание, что Санкт-Петербург занимает первое место в России по доле организаций, имеющих сайты в сети Интернет, и второе место по доступности гражданам интернета, дальнейшее развитие информационно-телекоммуникационных технологий требует принятия своевременных адекватных изменений в законодательстве.

Заказывая товары дистанционным способом, потребители зачастую сталкиваются с разного рода нарушениями. За период с 2013 года в 2,3 раза увеличилось количество обращений граждан в Управление с 688 до 1562 в 2017 году.

Динамика обращений граждан в сфере торговли дистанционным способом  
2011-2017г.г.

Год	Количество обращений	Прирост обращений по отношению в предшествующему году
2011	327	-
2012	493	51%
2013	688	40%
2014	990	44%
2015	1051	6%
2016	1562	48,6%

К сожалению, далеко не во всех случаях можно было применить статьи действующего законодательства, а значит реально помочь обманутым потребителям, которые без оглядки на правила дистанционной торговли, а иногда и на здравый смысл, не проверив продавца и не заключив внятный договор, доверились мошенникам и добровольно лишились своих денег. Найти мошенников, о которых практически ничего неизвестно, а сайт заблокирован, не предоставляется возможным.

В этом случае на сайте Управления для потребителей даются разъяснения, а данные обращения направляются в правоохранительные органы для рассмотрения.

Наибольшее количество обращений поступает на непредоставление продавцом покупателю письменной информации о порядке и сроках возврата товара, сведениях об основных потребительских свойствах, гарантийном сроке, правилах и условиях безопасного использования товаров; сроке службы или годности, сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора, что приводит либо к изменению

цены на товар, либо к игнорированию заказа ввиду отсутствия его в наличии на складе. При получении товара самовывозом из пункта выдачи, продавец считает, что потребитель имел возможность ознакомиться с информацией о товаре, потребительскими свойствами, устройством и действием.

Потребители жалуются на некомплектность товара, задержку его доставки или доставку в неоговоренное время и передачу другим лицам, доставку не того товара и отказ от возврата денежных средств.

Выявленные нарушения прав потребителей дистанционной торговли подняли вопрос о необходимости внесения дополнений в действующее законодательство. Управлением было проведено очередное заседание Консультативного совета по защите прав потребителей предложения о внесении дополнений в законодательство направлены в Законодательное собрание Санкт-Петербурга.

Актуальными для жителей Петербурга в прошлом году оставались вопросы защиты прав при получении финансовых услуг.

Динамика обращений граждан в сфере оказания финансовых услуг  
2005-2017 г.г.

Год	Количество обращений	Прирост обращений по отношению в предшествующему году
2005	8	-
2006	8	-
2007	56	600%
2008	83	48%
2009	134	61%
2010	376	180%
2011	542	44%
2012	740	37%
2013	1093	48%
2014	1811	66%
2015	2009	11%
2016	1813	-11%

В 2017 г в Управление поступило 1813 письменных обращений граждан на нарушения их прав в сфере финансовых услуг, что на 11%

меньше аналогичного показателя 2016 г. Впервые за последние десять лет этот показатель снизился, что связано с планомерной работой Управления по повышению финансовой грамотностью населения, а также результативностью контрольно-надзорных мероприятий.

Анализ поступающих обращений показывает, что остаются актуальными нарушения, допускаемые финансовыми организациями при кредитовании со страхованием, истребовании просроченной задолженности, взимании незаконных комиссий. Обращения на противоправные действия направлялись в ГУ МВД России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области.

Управлением в 2017 году проведено 67 проверок и 6 административных расследований. В ходе контрольно-надзорных мероприятий выявлены следующие нарушения: произвольное установление очередности погашения кредиторской задолженности, самостоятельное списание расходов с любых счетов без согласия клиентов, установление двойной ставки процентов при просрочке платежа, навязывание страхования жизни и здоровья, отказ в возврате денежных средств за участие в Программе коллективного страхования при досрочном погашении кредита, взимание различных комиссий при исполнении кредитного договора, отказ в возврате арендной платы индивидуального банковского сейфа при досрочном расторжении договора, непредоставление необходимой информации, изложение текста договора мелким шрифтом, что затрудняет ознакомление потребителей с информацией и лишает возможности сделать правильный выбор.

Кроме того, в Управление в 2016 году продолжают поступать многочисленные обращения граждан, посетивших центры косметологии для получения «бесплатной процедуры» и участия в презентации новых косметических средств. Результатом подобного посещения становится приобретение косметических товаров в кредит на значительную сумму.

В отношении медицинских центров и центров косметологии Управлением проводятся контрольно-надзорные мероприятия, в том числе по фактам законности приема заявлений на выдачу потребительских кредитов банками.

В соответствии с п.6 ст.5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (далее – Закон №353-ФЗ) в случае привлечения кредитором третьих лиц к распространению информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита (займа) такие лица обязаны раскрыть

информацию в объеме и в порядке, которые указаны в части 4 настоящей статьи.

В ходе осмотра финансовых отделов данных организаций Управлением установлено, что в помещениях отсутствуют какие-либо признаки реализации финансовых услуг (вывески, буклеты, информационные стенды и т.д.). В общедоступном месте отсутствует информация о наименовании кредитора, месте нахождения постоянно действующего исполнительного органа, контактном телефоне, по которому осуществляется связь с кредитором, официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", номере лицензии на осуществление банковских операций, требованиях к заемщику, которые установлены кредиторами и выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского кредита (займа), диапазонах значений полной стоимости потребительских кредитов и др.

В отношении медицинских центров приняты меры административного воздействия в соответствии с ч.1 ст.14.8 КоАП РФ за непредоставление информации, предусмотренной ст.5 Закона №353-ФЗ, п.2 ст.8 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон №2300-1). Вынесено 46 постановлений о назначении административного наказания по ч.1 ст.14.5, ч.1,ч. 2, ч.4 ст.14.8, ч.2 ст. 14.7 КоАП РФ на общую сумму 588,5 тыс. рублей. Составлены также протоколы об административном правонарушении в отношении СПАО «Ингосстрах» по ч.1 ст.19.4.1 КоАП РФ, ООО «Сетелем Банк» по ч.1 ст.19.5 КоАП РФ, которые направлены для рассмотрения мировым судьям города Москвы. Выдано 33 предписания об устранении выявленных нарушений законодательства и 11 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Необходимо отметить, что практически все постановления и предписания оспариваются Банками в судах, однако 98% оставлены судебными органами в силе и исполняются финансовыми организациями: типовые формы договоров приводятся в соответствие с действующим законодательством, чем пресекаются возможные в дальнейшем нарушения прав потребителей при получении финансовых услуг.

Управлением, как госорганом, в судах в порядке, установленном ст.47 ГПК РФ, дано 50 заключений, рассмотрено 25, решение в 100% принято в пользу потребителей.

В целях реализации права потребителей на просвещение и минимизации рисков Управлением проводятся мероприятия по

повышению финансовой грамотности населения. Информирование населения о способах и методах защиты прав потребителей проводится в Общественной приемной Управления, на сайте и «горячей линии». Кроме того, на сайте Управления и государственном информационном портале «Защита прав потребителей» размещаются судебные решения.

В рамках Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Управление распространяет печатную продукцию 13 наименований в общественной приемной Управления, территориальных отделах, консультационных пунктах по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург», а также через общественные объединения потребителей, комитеты, районные администрации города и учреждения образования.

В Управлении и консультационном центре для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург», в рамках Проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и финансового образования в Российской Федерации», установлены интерактивные информационные киоски, которые содержат информацию по всем финансовым услугам для населения и мерам защиты прав потребителей. Данные представлены в интерактивных форматах с использованием инфографики и видеороликов, а за дополнительными разъяснениями можно обратиться к консультантам, которые всегда готовы оказать необходимую помощь.

В апреле 2016 года Управление приняло участие в информационно-консультационной выставке в Центральной городской публичной библиотеке им. В.В. Маяковского «Ваше имущество и ваши права» - цикл тематических выставок для населения «Знай свои права», где потребители имели возможность проконсультироваться по проблемам в сфере оказания финансовых услуг. Выставку посетило более 3 тыс. человек.

В октябре 2016 года в рамках Всероссийской недели сбережений Управлением и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» организованы «горячие линии» и «Дни открытых дверей». Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе при использовании кредитов, платежных, страховых услуг, ломбардов получило более 200 человек.

Проведены конференция «Требования законодательства по защите прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг» в Академии инновационного управления, семинар «Актуальные вопросы защиты прав потребителей» в ОАО «Большой гостинный двор».

Управление приняло участие в работе круглого стола «Доступная финансовая среда», организованного Ассоциацией «Финнаупросвет» в содружестве с Санкт-Петербургским государственным экономическим университетом и Российским государственным педагогическим университетом им. А.И.Герцена, круглого стола «Защита прав инвалидов по зрению как потребителей финансовых услуг», организованного Санкт-Петербургской региональной организацией «Всероссийское общество слепых».

Совместно с Ассоциацией региональных общественных организаций «Выбор потребителя», СПРОО «Региональный Центр по соблюдению прав потребителей», ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» проведены практические семинары, факультативные занятия, лекции, уроки-практикумы для учащихся общеобразовательных учреждений, студентов ВУЗов по актуальным аспектам обеспечения защиты прав потребителей в сфере предоставления финансовых услуг.

Распространено среди потребителей порядка 2 000 памяток по потребительскому кредитованию, договорам банковского вклада, микрофинансированию, кредитным кооперативам, выбору банковской карты, автокредиту, ипотечному кредитованию, платежным услугам, автострахованию (ОСАГО, КАСКО) и страхованию жизни и здоровья граждан при кредитовании и других информационных материалов.

Одним из приоритетных направлений деятельности Управления является защита прав потребителей в сфере оказания услуг связи. Совершенствование правового регулирования в данном сегменте повлияло на снижение числа обращений граждан на 9%.

В 2016 году в Управление обратилось 972 заявителя против 1064 в 2015 году. Потребители обращались на предоставление некачественных почтовых услуг, изменение тарифов без уведомлений потребителей, нарушение порядка расторжения договора при оказании услуг связи проводного радиовещания, противоправные действия «коллекторских агентств» при взимании просроченной задолженности. Рост числа обращений на действия коллекторов распространяется и на данную сферу деятельности ввиду отсутствия законодательной базы.

Управлением проведено 10 контрольно-надзорных мероприятий, по результатам которых выявлено 54 нарушения Закона «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов.

В ходе контрольно-надзорных мероприятий выявлены нарушения сроков доставки, утеря почтовых отправлений, не предоставление полной и достоверной информации об услугах связи в информационной сети и в

местах работы с абонентами, одностороннее изменение оператором связи тарифов без надлежащего уведомления потребителей. Вынесено 31 постановление об административных правонарушениях на сумму 397тыс. руб., выдано 34 предписания и представления об устранении правонарушений и причин способствовавших совершению правонарушений.

По факту оплаты услуги по снятию радиоточки, а также вменения потребителю оплачивать услуги после расторжения договора до первого числа следующего месяца проведена внеплановая документарная проверка ФГУП «Российские сети вещания и оповещения» по неоднократным обращениям потребителей. На основании выявленных нарушений ст. 16 Закона о защите прав потребителей и ч. 3 ст. 426 ГК РФ Управлением вынесены постановление по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, предписание о прекращении нарушений прав потребителей. Юридическое лицо с выводами Управления не согласилось, оспорило действия в судебном порядке. Позиция Управления поддержана судом первой инстанции и 13 Арбитражным апелляционным судом.

В 2016 году приоритетным направлением надзорной деятельности Управления явились туристические услуги.

В Санкт-Петербурге осуществляют свою деятельность порядка 400 туроператоров. На фоне мирового экономического кризиса многие туристические компании переориентировались на въездной туризм. В 2014 году количество туроператоров в сегменте выездного туризма составляло около 400, в 2016 году их количество сократилось в 8 раз и составило 53 туркомпании. В 2015 году Петербург посетило 6,5 млн. туристов, из них 2,8 млн. - иностранные граждане, 3,7 млн. - граждане РФ.

В целях повышения эффективности защиты прав потребителей, создания условий для обеспечения безопасности туристических услуг и повышения их качества в нашем регионе реализуется Программа «Развитие сферы культуры и туризма в Санкт-Петербурге на 2015-2020 годы», утвержденная Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 17.06.2014 № 488.

В 2016 году в Управление поступило 393 обращения граждан на предоставление некачественных туристских услуг, что на 18% меньше показателя прошлого года.

Управлением проведено 19 контрольно-надзорных мероприятий, вынесено 61 постановление об административных правонарушениях на сумму 374,5 тыс. руб., выдано 49 предписаний и представлений об устранении правонарушений.



Основные нарушения, выявленные в результате проверок в сфере туризма: не предоставление полной и достоверной информации об исполнителе, отсутствие сведений о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора, об основаниях для осуществления таких выплат, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя: на отказ от исполнения договора в любое время при условии оплаты фактически понесенных расходов, отказ в альтернативной подсудности, не оказание услуг, соответствующих программе тура и договору, отказ в возврате денежных средств за несостоявшиеся туры.

Дано 11 заключений в защиту конкретных потребителей, исковые требования потребителей удовлетворены, присуждено 528,7 тыс. руб., из них 22 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда.

В связи с запретом посещения территории Турецкой Республики, во исполнение приказа Роспотребнадзора Управлением проведено 10 внеплановых выездных проверок туристических фирм по соблюдению требований указа Президента Российской Федерации от 28.11.2015 № 583. Случаев реализации запрещенных туров не установлено.

В связи с приостановкой авиасообщения с Арабской Республикой Египет, во исполнение поручения Роспотребнадзора Управлением организована дополнительная «горячая линия», прием граждан в общественной приемной Управления, консультационном центре и пунктах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» (далее - ФБУЗ). Алгоритм действий по защите прав потребителей размещен на сайтах Управления и ФБУЗ, а также направлен в общественные организации и муниципальные образования для консультирования граждан.

В рамках поручения проконсультировано 308 граждан, из них 98% потребителей интересовал порядок возврата денежных средств за несостоявшийся тур в Египет, 2% потребителей готовы были найти приемлемое соглашение с туроператором (замена страны пребывания или денежный депозит сроком на 1 год), в целях досудебного урегулирования вопросов составлено 27 претензий для потребителей в адрес туроператоров.

Количество обращений граждан в сфере долевого строительства жилья в сравнении с 2015 годом изменилось незначительно, в 2016 году в Управление поступило 295 обращений, против 250 - в 2015 году.

В 2016 году в отношении строительных организаций проведено 36 проверок, нарушения установлены в 56% случаев. По материалам проверок

к застройщикам применены меры административного воздействия в соответствии с ч.1 ст. 14.5, ч.2 ст.14.8 КоАП РФ, вынесено 63 постановления на общую сумму 413,0 тыс. руб., выдано 18 предписаний об устранении выявленных нарушений.

Управлением проведены совместные проверки с Прокуратурой 27 застройщиков, даны суждения по договорам долевого участия в строительстве, вынесено 41 постановление на общую сумму 313,0 тыс. руб.

Из общего количества поступивших обращений на деятельность строительных организаций, наибольшее количество обращений приходится на нарушение сроков передачи квартир, неудовлетворительное качество переданных квартир и включение, в заключенные с гражданами договоры условий, ущемляющих права потребителей.

В ходе контрольно-надзорных мероприятий строительных организаций выявлены нарушения при заключении договоров между организациями-застройщиками и потребителями, в части непредоставления полной и достоверной информации об изменении срока ввода объекта в эксплуатацию, ненадлежащее качество выполненных работ, включения условий, ущемляющих права потребителей (регистрация договора и права собственности на квартиру на возмездной основе на день подписания договора, внесение платы за неоказанные жилищно-коммунальные услуги, заключение договора на обслуживание квартиры с указанной обществом эксплуатирующей организацией, взимание штрафов при расторжении договора по инициативе дольщика).

Реализуя свои полномочия в качестве государственного органа, Управлением дано 53 заключения по делу в судах в целях защиты прав потребителей. При участии Управления в 2016 году в судах 40 потребителям за задержку в передаче квартир возвращены денежные средства в размере 4,4 млн. руб.

Управлением в 2016 году в сфере защиты прав потребителей проведено 4512 проверок, из них плановых -1006, внеплановых - 3506, нарушения установлены в 65% (2942). Соотношение плановых и внеплановых проверок составило – 22% к 78%, количество выявленных нарушений на одну проверку -2,5.

Вынесено 6295 постановлений о привлечении к административной ответственности на сумму 39670,4 тыс.руб., средняя сумма штрафов составила порядка 8,9 тыс.руб.

Реализуя свои полномочия в качестве государственного органа, Управлением дано 172 заключения по делу в судах в целях защиты прав потребителей. Увеличился удельный вес судебных решений, вынесенных в

пользу потребителей по результатам участия Управления в целях дачи заключения по делу с 98,7% в 2015 г до 99% в 2016 г.

В 2016 году подано 92 иска в суд, из них - 90 в защиту неопределенного круга лиц, 2 – в защиту конкретного потребителя.

При участии Управления в 2016 году в судах 115 потребителям возвращены денежные средства в размере 12,8 млн. руб. за задержку в передаче квартир, некачественное изготовление мебели, установку окон, незаконно взятые комиссии при оказании финансовых услуг (открытие и ведение ссудного счета, оформление кредита, навязанную страховку).

В 2016 году проведено 9 надзорных мероприятий в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности. Осмотрено 5,4 тыс. шт. ламповой продукции на сумму 609,5 тыс. руб., снято с продажи 1,8 тыс. шт. ламповой продукции на сумму 164 тыс. руб.

В результате контрольных мероприятий вынесено 3 постановления об административных правонарушениях в соответствии с ст.14.45,ч.1ст.14.43 КоАП на общую сумму 300 тыс. руб. Выдано 2 предписания об устранении выявленных нарушений законодательства.

Кроме того, составлено 7 протоколов по ч.2 ст. 15.12 КоАП РФ, материалы дел направлены в мировой суд для вынесения решений.

С марта 2016 года функционирует государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП), созданный Роспотребнадзором по поручению Правительства Российской Федерации для того, чтобы в полной мере реализовать право потребителей на защиту их прав. ГИС ЗПП содержит исчерпывающую информацию по актуальным вопросам соблюдения потребительских прав. На сайте размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, образцы претензионных и исковых заявлений, памятки потребителям, судебная практика и многое другое. Управлением в подсистеме ГИС ЗПП в 2016 году опубликовано 735 материалов в 7 модулях.

Полномочия органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей определены в статье 44 Закона «О защите прав потребителей». К их числу относятся рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, а также право обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей). При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и

безопасностью товаров (работ, услуг). по данным, приведенным в государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году», самостоятельные структурные подразделения органов местного самоуправления по защите прав потребителей функционировали в 25 субъектах Российской Федерации и в г. Санкт-Петербурге в том числе.

Значительную роль в формировании системы защиты прав потребителей играют общественные потребительские организации и движения. Деятельность общественных организаций, как правило, складывается из оказания консультационных услуг потребителям по вопросам применения норм потребительского законодательства, оказания помощи в составлении письменных обращений в торговые организации, судебном сопровождении, в том числе по искам в защиту неопределенного круга лиц, а также проведения экспертизы потребительских товаров и услуг.

По информации, предоставленной Фондом «Центр независимой потребительской экспертизы» наиболее востребованной является экспертиза непродовольственных товаров.

Специалистами Фонда «ЦНПЭ» в 2016 году было принято и обработано 7874 обращений от потребителей, в том числе 2292 письменных обращения на качество товаров и услуг.

По результатам обращений было составлено 1633 экспертных заключения, в том числе:

- по обувным и кожгалантерейным изделиям – 1174 заключения;
- по швейным изделиям, в том числе из кожи и меха - 168 заключений;
- по бытовой технике и изделиям бытового назначения – 156 заключений;
- по мебели – 17 заключений;
- по автомобилям – 7 заключений;
- по строительным товарам и услугам – 28 заключений;
- по услугам ЖКХ – 35 заключений;
- по услугам прачечных и химчисток – 48 заключений;
- по определениям федеральных и мировых судей было составлено 14 заключений.

По оценке специалистов, на основании составленных экспертных заключений в соответствии с нормами Закона РФ «О защите прав

потребителей» в досудебном порядке потребителям было возвращено порядка 14 миллионов рублей.

## **Глава II**

### **Правовые основания защиты прав потребителей и механизмы их реализации**

Основным законодательным документом, объединившим в себе правовые нормы, определяющие отношения между потребителем и продавцом, потребителем и изготовителем, потребителем и исполнителем работ и услуг является Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон).

Как видно из реквизитов этого документа, принят он был более четверти века назад, но до сих пор является одним из самых востребованных законодательных актов. Конечно же за годы существования Закон множество раз переписывался, в него вносились изменения и дополнения, к нему принимались многочисленные дополняющие и разъясняющие нормативные акты, сложилась и определенная правоприменительная практика.

С одной стороны, такое частое изменение Закона позволяет ему сохранять актуальность и максимально учитывать все то новое, что появляется на потребительском рынке, а с другой – превращает его в инструмент, для эффективного использования которого необходимы достаточно обширные знания и навыки.

В данном Практическом пособии мы остановимся на тех положениях Закона, к которым потребители обращаются чаще всего.

### **Информация для потребителей**

Предоставление информации потребителям регулируется Законом «О защите прав потребителей» (ст. 8-12,36) и Законом «О рекламе».

Статья 8 Закона «О защите прав потребителей» гласит *«Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце,) режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах)»*. Подробные перечни сведений об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товаре приведены в ст. 9 и 10 Закона соответственно.

Что касается ответственности за предоставление ненадлежащей информации, то ее устанавливает ст. 12. При этом можно выделить два вида ненадлежащей информации: недостоверная, т.е. несоответствующая действительности и недостаточно полная, т.е. не позволившая

потребителю сделать компетентный выбор товара или использовать данный товар по назначению. В этих случаях Закон предусматривает имущественную ответственность изготовителя (продавца, исполнителя).

Так непредоставление потребителю возможности получить при заключении договора (совершении покупки) необходимую достоверную информацию о товаре, работе или услуге трактуется в Законе как необоснованное уклонение продавца от заключения договора, дающее потребителю право потребовать возмещения убытков, причиненных ему таким уклонением, а если договор уже заключен – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной суммы. Если же недостатки в товаре или услуге возникли вследствие того, что продавец или исполнитель не предоставили потребителю полной достоверной информации, они несут такую же ответственность, как если бы эти недостатки имели место до заключения договора с потребителем.

Отдельно необходимо остановиться на таком источнике информации для потребителя как реклама. Реклама – это тоже информация, но для потребителя важно помнить, что основной целью размещения этой информации является продвижение товара на рынке, а вовсе не честный рассказ обо всех его свойствах.

Юридические нормы предписывают, в частности, что реклама должна быть распознаваема именно как реклама. Если таких знаков нет, данная реклама называется скрытой и законом запрещена. При рекламировании любых товаров и услуг не допускается реклама недостоверная и недобросовестная, а также порочащая деловую репутацию конкурентов и их товары. Рекламодатель несет ответственность за предоставляемые сведения, а если потребитель стал жертвой ненадлежащей рекламы, он может расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

На практике, на значительной части рекламных объявлений, помимо собственно «завлекательной части», при внимательном рассмотрении можно заметить надпись, как правило, сделанную мелким шрифтом и расположенной не на очень заметном месте «Не является публичной офертой». Что же означает термин «публичная оферта»? Он означает, что данная реклама предлагает потребителю заключить сделку на определенных условиях. Скажем: «Предлагаем до конца месяца приобрести обувь такой-то торговой марки по цене 3000 рублей». Это предложение является публичной офертой, поскольку в нем перечислены все условия сделки. А вот реклама «Приходите к нам! У нас большой выбор обуви по 3000 рублей за пару» - публичной офертой не является.

Ответ на публичную оферту (то есть предложение) на юридическом языке называется акцептом (согласием заключить договор на предложенных условиях). Если продавец отказывается от своего обещания, потребитель имеет право обратиться в суд с требованием о возмещении убытков, причиненных необоснованным отказом рекламодателя.

### **Срок службы, срок годности, гарантийный срок**

С этими понятиями потребитель сталкивается постоянно, от продолжительности этих сроков во многом зависит в течение какого времени потребитель может обратиться с претензией на качество приобретенных товаров или услуг. Информирование потребителя об этих сроках обязательно, но справедливости ради, большинство покупателей в момент покупки редко интересуются такой информацией. Разберемся в этих понятиях.

Срок службы – период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине изготовителя (исполнителя).

Срок годности – период времени, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Срок годности в обязательном порядке должен устанавливаться на продукты питания, парфюмерно-косметическую продукцию, медикаменты, бытовую химию и др. Продажа товаров с истекшим сроком годности не допускается.

Гарантийный срок – период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) принимает на себя повышенные обязательства перед потребителем. Например, обязуется за свой счет устранить возникшие недостатки, а в некоторых случаях заменять товар на новый.

Отсчет гарантийного срока начинается со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи товара установить невозможно, сроки исчисляются со дня изготовления. Бывает, что товар передан в срок, но пользоваться им нельзя по вине продавца. Скажем, мебель привезли, но не собрали, так как не хватило деталей или заболел сборщик. В подобных ситуациях «старт» гарантийного срока откладывается до того момента, пока продавец не устранит обстоятельства, мешающие эксплуатации товара. Есть случаи, когда гарантийный срок отсчитывается не со дня покупки, а с момента наступления соответствующего сезона. К таким сезонным товарам

относятся, например, одежда. Обувь, изделия из меха. В разных регионах даты наступления сезонов могут быть разными. В Санкт-Петербурге установлены следующие сроки сезонов:

- зима – с 5 декабря;
- весна – с 17 марта;
- лето – со 2 июня;
- осень - с 12 сентября.<sup>1</sup>

Если ни изготовитель, ни продавец не взяли на себя гарантийных обязательств, Закон предоставляет потребителю право предъявлять претензии по качеству товара в течение двух лет со дня покупки. Для работ (услуг) этот срок тоже составляет два года, исключением являются объект недвижимости – по ним претензии можно предъявлять в течение 5 лет.

Обнаружив недостатки в товаре в течение гарантийного срока, потребитель имеет право обратиться с претензией к изготовителю, импортеру, продавцу.

Достаточно часто торгующие организации вводят покупателей в заблуждение, пытаясь ограничить срок предъявления претензий исключительно гарантийный срок. Между тем, закон предоставляет потребителю право предъявлять претензии и после окончания гарантийного срока – в течение двух лет. Ведь причиной возникновения недостатка может быть производственный брак, который проявился, когда гарантия уже закончилась, тем более, что на практике изготовители и продавцы, особенно таких товаров на обувь, одежда, кожгалантерея, стремятся установить совсем небольшие гарантийные сроки, зачастую до месяца.

С понятием гарантийного срока связано и проведение такой процедуры как экспертиза товара.

### **Экспертиза**

Экспертиза товара – является ключевым моментом в установлении обоснованности предъявления требований потребителя о замене товара, его возврате или устранении выявленных недостатков и уменьшении покупной цены. Все эти требования могут быть удовлетворены продавцом только в случае, если выявленные дефекты носят производственный характер, т.е. возникли по вине изготовителя (продавца, импортера, уполномоченной организации).

---

<sup>1</sup>Закон Санкт-Петербурга от 06 июня 1997 года № 97-28 «Об установлении сроков наступления сезонов на территории Санкт-Петербурга»



Проводить экспертизу должны независимые специалисты – эксперты. Результаты экспертизы оформляются в виде документа – экспертного заключения, которое и является основанием для удовлетворения требований потребителя или отказа в нем.

Проводится экспертиза за счет продавца. Однако, в случаях, когда в результате экспертизы установлено, что выявленные дефекты носят эксплуатационный характер, т.е. возникли по вине самого потребителя, продавец вправе потребовать от своего покупателя возмещения расходов, связанных с проведением и организацией экспертизы. Организовать проведение экспертизы, если требования о возникновении дефектов заявлены в гарантийный срок, также должен продавец.

Покупатель по своему желанию, о котором он должен поставить в известность продавца, может присутствовать при проведении экспертизы. Для этого продавец обязан сообщить ему о месте и времени проведения экспертизы.

Если же недостатки возникли по истечении гарантийного срока, то потребителю необходимо самостоятельно обратиться в экспертную организацию и предъявить продавцу заключение, подтверждающее обоснованность его претензий. При подтверждении производственного характера выявленных дефектов продавец будет обязан не только удовлетворить требования потребителя, но и возместить ему расходы на проведение экспертизы.

Стоит обратить внимание и на тот факт, что законодательство не запрещает потребителю обращаться в экспертную организацию и без согласия продавца. Потребитель имеет право заказать независимую экспертизу в любое время: сразу после проверки качества продавцом, не дожидаясь проведения экспертизы, организованной магазином, или после нее. Однако, лучше все таки поставить продавца в известность о таком своем намерении, поскольку он также вправе участвовать в этой процедуре.

Многие экспертные организации практикуют проведение устных консультаций. Если потребитель сомневается в происхождении дефекта или хочет быть уверен в его происхождении до обращения в магазин, он может заранее проконсультироваться у специалиста.

Сроки проведения экспертизы определяются в зависимости от тех требований, которые предъявляет потребитель:

- 7 дней при предъявлении требования о замене товара;
- 10 дней при предъявлении требования о возврате денежных средств или уменьшении покупной цены;

- не более 45 дней при требовании об устранении недостатков, если иной срок для устранения недостатков не оговорен с потребителем.

### **Права потребителя при выявлении недостатков товаров, работ или услуг**

Права потребителей при обнаружении недостатков в товаре регулируются Законом «О защите прав потребителей» (ст. 18 – 21) и Перечнем технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков.<sup>2</sup>

Если в товаре обнаружены недостатки потребитель с течение гарантийного срока вправе обратиться к продавцу и по своему выбору предъявить ему одно из предусмотренных Законом требований:

- заменить товар на новый той же марки, модели или артикула;
- заменить товар на аналогичный новый товар другой марки, модели или артикула с соответствующим перерасчетом цены.

На исполнение этих требований продавцу дается 7 дней, при возникновении у него необходимости в проведении дополнительной проверки качества – 20 дней, если нужный для замены товар на момент обращения покупателя отсутствует – месяц. При этом если для замены товара длительного пользования требуется более 7 дней, то продавец в течение 3 дней обязан предоставить ему в безвозмездное пользование товар с аналогичными потребительскими свойствами.

Потребитель также вправе потребовать соразмерного уменьшения покупной цены, иначе говоря уценить товар. В этом случае продавец обязан выплатить соответствующую договоренности сумму в течение 10 дней.

Если Вы согласны устранить возникший недостаток, то сделать это продавец должен в минимально необходимый срок. Предельный срок для устранения недостатков ограничен Законом и составляет 45 дней. Как вариант, Вы можете устранить недостаток при помощи третьих лиц, если продавец не располагает такой возможностью, предъявив последнему требование о возмещении понесенных Вами расходов. На возмещение расходов Закон отводит 10 дней.

И конечно же, потребитель вправе потребовать расторгнуть договор и вернуть уплаченную за товар сумму. На это продавцу дается 10 дней, в

---

<sup>2</sup>Перечень утвержден Постановлением Правительства от 10 ноября 2011 года № 924

течение этого срока вы должны по требованию продавца за его счет вернуть ему товар с недостатками.

Однако в отношении технически сложных товаров, приведенных в Перечне, утвержденном Постановлением Правительства № 924, требования о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной суммы, а также требования о замене могут быть предъявлены только в течение 15 дней после совершения покупки.

По истечении этого срока данные требования подлежат удовлетворению в одном из трех случаев:

- обнаружение существенного недостатка;
- нарушение сроков, установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» для устранения недостатков;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более, чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При этом доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврата их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).

В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем, но при этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

При выявлении недостатков в выполненной работе, услуге потребителей могут быть предъявлены аналогичные требования.

### **Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя, связанных с обнаружением недостатка в товаре**

Статьей 23 Закона предусмотрена ответственность продавца (изготовителя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя, предъявленных в связи с выявлением в товаре недостатков. В соответствии с положениями этой статьи продавец (производитель, импортер) должен выплатить потребителю неустойку (пеню) в размере 1% цены товара за каждый день просрочки.

В случае нарушения сроков передачи предварительно оплаченного товара продавец уплачивает потребителю пеню в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара.

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) еще жестче. Они регламентированы ст. 28 Закона и предусматривают выплату пени в размере 3% от цены выполнения работы (оказания услуги).

### **Обмен товара надлежащего качества**

Положениями статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребителю предоставляется право обменять или вернуть (в случае, если обмен невозможен) товар надлежащего качества в течение 14 дней и при условии сохранения товарного вида товара. Однако это требование распространяется не на все товары, существует Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации № 55. В этот перечень входят многие технически сложные товары бытового назначения, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, бельевые и носочно-чулочные изделия, товары бытовой химии, изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, мебельные гарнитуры, автомобили и мотовелотовары, животные и растения, непериодические издания и др.

Такие товары не подлежат обмену и возврату при отсутствии недостатков.

### **Дистанционная торговля**

Дистанционной торговлей, точнее дистанционным способом продажи называют способ покупки по каталогам, рекламным проспектам, буклетам, фотоснимкам, а также заказ по телефону, через Интернет или другими способами, исключающими возможность ознакомления с приобретаемым товаром. Разновидностью дистанционной торговли является также продажа товаров по образцам, такой способ чаще всего используется при покупке мебели. Через Интернет или по каталогам чаще покупают технику, одежду, обувь, косметика, парфюмерию. Но какой бы товар Вы не заказывали, п.2. ст. 26.1 Закона предусматривает, что продавец до заключения договора должен предоставить потребителю информацию об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте

нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном наименовании продавца (изготовителя), о цене и условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

В п.3 этой же статьи сказано, что при передаче заказа потребителю должна быть предоставлена вся информация о товаре в письменной форме, в том числе о сроках и порядке возврата. Это очень важный момент, на который необходимо обратить особое внимание. Если информация о сроках и порядке возврата товара потребителю была предоставлена письменно, то вернуть покупку без объяснения причин он может только в течение 7 дней после получения, т.е. в так называемый «период охлаждения». Если же такой письменной информации предоставлено не было, то вернуть заказ можно будет в течение 3 месяцев.

Вообще при покупке товара дистанционно, потребитель вправе передумать и отказаться от договора в любое время до передачи ему товара, а после передачи – в течение уже упомянутых 7 дней. Исключением являются только те товары, которые имеют индивидуально-определенные свойства и может быть использован только конкретно заказавшим его потребителем, например, мебель выполнена по Вашему проекту. Возвращаемый товар обязательно должен сохранять товарный вид. При этом продавец не вправе удерживать с потребителя какие-либо штрафные платежи или неустойки, не возмещаются только расходы на доставку. Срок возврата предварительно внесенной оплаты составляет 10 дней. Все эти требования распространяются на товары надлежащего качества, которые потребитель просто передумал покупать. Если же потребителю доставили некачественный товар, то в этом случае действуют те же правила, что и при покупке обычным способом.

### **Защита прав потребителей при оказании услуг**

Выполнение работ (оказание услуг) потребителю регулируется ст. 27 – 39 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Наибольшее количество жалоб потребителей на исполнителей услуг связаны с нарушением последними сроков выполнения работ (оказания услуг). Наиболее часто это происходит при заказе строительных услуг, услуг по ремонту бытовой техники, автомобилей. На практике срок выполнения услуг определяется сторонами – исполнителем и потребителем в момент оформления заказа на исполнение услуги. Важно, чтобы этот срок обязательно был указан в договоре, наряд-заказе или ином

документе. Если срок выполнения работ нарушен, то потребитель по своему выбору вправе назначить исполнителю новый срок, поручить выполнение работ третьим лицам, потребовав от исполнителя возмещения понесенных расходов, потребовать уменьшения цены или отказаться от договора. Необходимо отметить, что в этом случае, при отказе от договора исполнитель должен вернуть потребителю полностью всю уплаченную сумму, без каких-либо удержаний. Исключения составляют только случаи, когда потребитель, несмотря на нарушенные сроки, принял выполненную работу (оказанную услугу). В этом случае потребитель может заявить требование о выплате неустойки в размере 3% от цены выполнения услуги за каждый день просрочки.

При обнаружении в уже принятой работе (выполненной услуге) недостатков потребитель вправе требовать от исполнителя по своему выбору безвозмездного устранения недостатков, уменьшения цены за выполненные работы, повторного выполнения работы или возмещения понесенных им расходов по устранению выявленных дефектов. Если выявленные недостатки являются существенными или в оговоренный срок не были устранены исполнителем, то потребитель вправе потребовать расторжения договора.

Также как и в случае с дистанционной продажей потребитель при заключении договора оказания услуг вправе передумать и в любое время отказаться от исполнения такого договора, но при условии, что он оплатит исполнителю фактически понесенные им расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору. Особое внимание следует обратить на то, что фактически понесенные расходы должны быть подтверждены исполнителем документально. Например, если Вы заказали реставрацию мягкой мебели, а потом передумали это делать, то документально подтвержденными исполнителем расходами может являться чек на покупку обивочной ткани или фурнитуры.

Достаточно часто на практике, особенно при оказании строительных услуг, при заключении договора составляется смета. Смета может быть приблизительной или твердой. В интересах потребителя настаивать на составлении сметы, исполнитель обязан ее составить, если такое требование поступило. Лучше, если смета будет твердой. Тогда исполнитель не сможет изменить ее в сторону увеличения, но даже если смета приблизительная, то для исполнителя это означает, что при существенном изменении приблизительной сметы он в обязательном порядке должен будет согласовать это с потребителем.

Оказание многих бытовых услуг связано с тем, что исполнитель выполняет работы непосредственно с вещью потребителя. К таким услугам относятся, например, услуги химчисток, прачечных, мастерских по ремонту бытовой техники и товаров бытового назначения и др. К сожалению, не редко в процессе выполнения работ (оказания услуг) вещь может быть частично или полностью повреждена или просто утеряна. В таких случаях, руководствуясь ст. 35 исполнитель обязан в трехдневный срок заменить утраченную вещь на аналогичную, а при отсутствии такой возможности выплатить потребителю двукратную цену утраченной вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

### **Алгоритм действий потребителя**

Основной алгоритм действий потребителя условно состоит из трех этапов. Первый этап – это письменное обращение к продавцу (изготовителю, исполнителю). Иначе говоря, написание претензии.

Второй этап – проведение проверки качества товара (в случае если обращение связано с качеством товара, а не с нарушением сроков поставки или выполнения работ, оказания услуг). Проверку качества Закон предоставляет право продавцу (изготовителю, исполнителю) провести и своими силами, ведь получив претензию, продавец (производитель. Исполнитель) должен понять насколько она обоснована. В случае если потребитель не согласен с результатами проверки качества должна быть проведена экспертиза, которая и установит наличие или отсутствие дефекта и характер выявленных недостатков (производственный или эксплуатационный).

Если выполнение действий, предусмотренных первыми двумя этапами не привело к разрешению ситуации, то третий этап – это обращение в суд.

### **Краткая инструкция по составлению претензий**

Общие правила составления и предъявления претензии, вне зависимости от того предъявляете Вы претензию к качеству товаров или услуг, одинаковы.

Претензию (жалобу, заявление) необходимо составлять в письменном виде, лучше в двух экземплярах. Один экземпляр письменного обращения вручается представителю продавца, другой остается у потребителя. На втором экземпляре представитель организации должен сделать отметку о получении претензии. Отметка может быть в виде подписи представителя, который принял Вашу претензию, с

указанием его фамилии, имени и отчества, а также должности и даты обращения. Подпись сотрудника может быть заверена штампом или печатью предприятия.

Текст претензии может быть напечатан или написан рукописным способом.

В претензии должна быть кратко изложена сложившаяся ситуация и приведены максимально четко сформулированные требования, которые Вы предъявляете.

Желательно, чтобы в претензии были указаны:

- наименование организации и ее адрес;
- ФИО руководителя (если они известны);
- ФИО заявителя и его адрес (т.е. Ваши данные);
- наименование документа – «Претензия», «Жалоба», «Обращение» и

т.п.;

- суть вопроса (описание сложившейся ситуации, с указанием времени, места, обстоятельств);

- конкретные требования (с указанием заявляемого размера возмещения);

- сроки удовлетворения этих требований;

- подпись заявителя и дата обращения.

При изложении ситуации старайтесь по возможности использовать формулировки и соответствующие ссылки из законодательства.

Можно и даже нужно предупредить, что, если Ваши требования не будут удовлетворены, Вы обратитесь в суд.

В том случае, если представители организации отказываются принять у Вас претензию или Вы сами по каким-либо причинам не можете вручить свое обращение лично, можно воспользоваться другими способами. Например, отправить свое письменное обращение по почте. Лучше это сделать заказным письмом с уведомлением о вручении или ценным письмом с описью вложения. Именно с даты, указанной в уведомлении о вручении, будут отсчитываться сроки, предусмотренные законом для рассмотрения обращений потребителей.

Можно попытаться вручить претензию в присутствии друзей или знакомых. Если исполнитель откажется ее принять, то свидетели могут составить акт, где напишут, что сотрудник уклонился от приема документов. В акте обязательно указываются данные свидетелей и их подписи. Чтобы подтвердить факт вручения претензии, достаточно двух очевидцев, но они должны быть готовы при необходимости подтвердить этот факт в суде.



Достаточно часто потребители спрашивают, можно ли, направить претензию при помощи электронной почты. Конечно, возможно, но стоит иметь в виду, что в дальнейшем, в случае необходимости Вам будет очень сложно подтвердить сам факт отправления такой претензии. Поэтому мы рекомендуем при отправке претензии электронным письмом, продублировать отправку этого обращения почтовым отправлением.

Если претензия составлена грамотно, вероятность того, что продавец постарается найти компромисс и удовлетворить требования потребителя в досудебном порядке достаточно высока.

### **Судебная защита прав потребителей**

Чтобы обратиться в суд Вам необходимо написать исковое заявление.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме, в соответствии со ст. 131 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации в исковом заявлении должны быть обязательно указаны:

- наименование суда, в который подается заявление;
- наименование истца (потребителя) – фамилия, имя, отчество, домашний адрес, номер телефона, а также наименование представителя истца и его контактная информация, если заявление подается представителем;
- наименование ответчика (туроператора), с указанием его места нахождения и номера телефона (если он известен потребителю);
- цена иска и сумма требуемой компенсации морального вреда (если такое требование предъявляется);
- сведения об уплате государственной пошлины или об освобождении от нее с указанием основания такого освобождения;
- предмет иска.

Для того чтобы определиться в какой суд Вам необходимо подать свое исковое заявление, рассмотрим подробнее требования Закона РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст. 17 указанного Закона потребитель вправе по своему выбору подать заявление в суд по месту своего жительства или пребывания, по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из претензии к деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. Следует помнить, что если цена иска составляет менее 50 тысяч рублей, следует обращаться к мировому судье. Дела, по которым цена иска выше 50 тысяч рублей, рассматриваются в районных судах. Однако, как

разъяснил Пленум Верховного Суда РФ в своем Постановлении о рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей, если в числе требований указаны требования неимущественного характера или о компенсации морального вреда, то независимо от цены иска, исковое заявление надо подавать в районный суд.

Цена иска, которую Вы указываете в своем заключении, должна быть обоснована и подтверждена приведенным расчетом.

Помимо предъявления требований о ненадлежащем исполнении договорных обязательств, потребитель в соответствии со ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» вправе предъявить требования о возмещении морального вреда.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Если иски не превышают миллиона рублей, то в соответствии с требованиями Закона РФ «О защите прав потребителей», истец, т.е. потребитель, освобождается от уплаты государственной пошлины.

К исковому заявлению необходимо приложить:

- его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;
- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца на подписание заявления;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования (договор, дополнительные соглашения, платежные документы и т.д.), копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;
- доказательства, подтверждающие выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора (претензия, жалоба и др.);
- расчет взыскиваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

Исковое заявление подписывается потребителем или его представителем в случае наличия у последнего соответствующих

полномочий и вместе с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении.

По истечении некоторого времени, в зависимости от загруженности судей (как правило, этот срок составляет не менее 3-4 недель), Вам должна быть направлена судебная повестка с вызовом в суд и с указанием даты и времени предварительного судебного заседания. В ходе предварительного судебного заседания судья должен прояснить позиции сторон и убедиться в том, что спор не может быть прекращен мировым соглашением.

Сроки рассмотрения и разрешения гражданских дел в районных судах согласно ст. 154 Гражданско-процессуального кодекса РФ не должны превышать два месяца со дня поступления искового заявления в суд, а мировым судьей до истечения месяца, но на практике эта норма закона практически не исполняется, в том числе и по причине крайней перегруженности судей.

Во многом сроки рассмотрения гражданских дел зависят и от отношения и позиции сторон процесса – перенесение судебных заседаний из-за неявки ответчика, истца или их представителей, требования о запросе дополнительных документов, проведении экспертиз или вызове свидетелей – могут значительно увеличить продолжительность процесса.

Следует иметь в виду и то, что между победой в суде и восстановлением нарушенных прав с возмещением причиненного вреда тоже может пройти очень значительное время. Пленум Верховного Суда РФ в своем недавнем Постановлении о рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей обязал суды в своих решениях указывать сроки исполнения действий, предписанных ответчику. Это позволит потребителю в дальнейшем более эффективно добиваться исполнения судебных решений по искам потребителей, привлекая судебных приставов.

Граждане могут вести свои дела в суде лично или через представителей. Личное участие в деле гражданина не лишает его права иметь в этом деле представителя. Наиболее распространенной формой представительства является участие в деле юриста. В настоящем Практическом пособии мы осознанно не приводим образцы исковых заявлений, поскольку оценка тех или иных нарушений, в зависимости от целого ряда обстоятельств, при которых они произошли, может быть по-разному соотнесена с нормами действующего законодательства. Потребителю зачастую бывает достаточно сложно самому разобраться во всех деталях и тонкостях судебной защиты, в этом случае мы рекомендуем

обращаться за помощью в общественные объединения потребителей или государственные и муниципальные органы по защите прав потребителей. При необходимости юристы общественных объединений окажут Вам помощь в составлении искового заявления, основываясь на обстоятельствах конкретно Вашей ситуации. Вы также можете попросить обратиться в суд с иском в защиту ваших прав от своего имени орган местного самоуправления или территориальное управление Роспотребнадзора – такое право всем перечисленным организациям предоставлено Законом РФ «О защите прав потребителей».

### Глава III Справочная информация

На сегодняшний день информационно-консультационной поддержке потребителей уделяется достаточно много внимания. Созданы механизмы, которые позволяют потребителю как получить необходимый минимум информации по интересующей его проблеме, в основном это организация работы «горячих линий», а также получить комплексную помощь, включающую в себя консультации, оказание помощи в составлении документов, проведение экспертизы товаров и услуг, юридическое сопровождение.

В данном разделе представлена справочная информация как о «горячих линиях», воспользоваться которыми потребитель может при возникновении той или иной ситуации, так и информация о городских консультационных центрах, открытых как государственными, так и общественными организациями, которые оказывают услуги по защите прав потребителей.

#### «Горячие линии»

<b>Наименование службы</b>	<b>Номер телефона «горячей линии»</b>	<b>Направление деятельности</b>
«Горячая линия» Комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт- Петербурга	384-65-55	Получение правовых консультаций по вопросам защиты прав потребителей, консультаций экспертов по качеству товаров и услуг.
«Горячая линия» Центра консультирования и информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-	571-62-00	Консультативная помощь по вопросам применения законодательства в отдельных секторах потребительского рынка, а также вопросам, связанным с защитой потребителями своих

Петербург»		прав и законных интересов.
«Горячая линия» СПб ГБУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»	274-15-42	
Центр по приему обращений граждан по вопросам ЖКХ	004	Обращения по вопросам, связанным с качеством услуг ЖКХ.
«Горячая линия» ГУП «Водоканал»	305-09-09	Вопросы, связанные с качеством услуг по водоснабжению жилых домов.
«Горячая линия» ГРО «ПетербургГаз»	610-04-04	Вопросы, связанные с качеством услуг по водоснабжению жилых домов.
Претензионная служба ГУП «Организатор перевозок»	576-55-55	Вопросы, связанные с работой общественного транспорта.
«Горячая линия» Санкт-Петербургского регионального отделения Территориального фонда ОМС Санкт- Петербурга	703-73-01	Претензии к качеству медицинских услуг.
«Горячая линия» скорой помощи	571-45-04	Претензионная служба по работе скорой помощи

"Горячая линия» Комитета по образованию	315-94-72	Претензии к работе образовательных учреждений города.
---	-----------	---

**Консультационные пункты по вопросам защиты прав  
потребителей**

Консультационный пункт по защите прав потребителей Комитет по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт- Петербурга	Санкт-Петербург, Суворовский пр- т, д. 65-б, оф. 31. Тел. 384-65-55. Время работы: с понедельника по пятницу с 11.00 до 19.00
Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу, отдел защиты прав потребителей	Санкт-Петербург, у. Стремянная, д.19 Тел. 575-81-06, 575-87-93. Часы приема: понедельник, четверг с 15.00- 17.00, среда с 10.00 до 12.00
Центр по вопросам консультирования и информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Санкт- Петербурга»	Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д. 1 Тел. 571-62-00
СПб ГБУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг», отдел контроля качества продукции и услуг по обращениям потребителей	Санкт-Петербург, у. Мичуринская, д. 21/11 Тел. 274-15-42
Фонд «Центр независимой потребительской экспертизы»	Санкт-Петербург, Суворовский пр- т, д. 65-б. Тел. 274-10-36, 274-09-36  Санкт-Петербург, Саперный

	переулок, д. 21 Тел. 272-33-48, 327-80-32
Санкт-Петербургская региональная общественная организация «Региональный центр по соблюдению прав потребителей»	Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, д. 90, оф. 403. Тел. 920-83-72