

Потребитель и его права

информационно-правовой справочник

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

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	4
Глава 1.Основные права потребителей	5
1.1. Восемь прав потребителей	5
1.2.Права потребителей в случае обнаружения в товаре недостатков,если они не были оговорены продавцом	6
1.3.Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей	7
1.4.Обязанности продавца при получении претензии потребителя	7
1.5.Порядок обращения в суд.	8
Глава 2.Правовое регулирование отношений.....	14
2.1. Основные положения о защите прав человека и гражданина	14
2.2. Гражданский Кодекс Российской Федерации	20
2.3. Закон РФ «О защите прав потребителей»	23
Глава 3.Формы оказания правовой помощи потребителям	25
3.1.Предоставление потребителю возможности самостоятельного ознакомления с информационными ресурсами Сети	25
3.2.Консультации по телефону (горячая линия)	26
3.3.«Online» консультирование.....	26
3.4.Устная юридическая консультация.	26
3.5.Письменная юридическая консультация	27
3.6.Составление претензии (требования) в интересах потребителя ...	27
3.7.Составление гражданско-процессуальных документов	29
3.8.Обращение в суд в защиту прав и законных интересов потребителя	29

Глава 4. Конкретные механизмы реализации потребительских прав 31

- 4.1. Если в товаре в период гарантийного срока был выявлен недостаток..... 31
- 4.2. Если обнаружены недостатки оказанной бытовой услуги (на примере химчистки) 36
- 4.3. Если нарушены права потребителя при использовании услуг автосервиса 40
- 4.4. Как оформить претензию, если нарушены сроки начала работ по договору 44
- 4.5. Как получить компенсацию за плохие коммунальные услуги 46
- 4.6. Как воспользоваться правом на обмен товара надлежащего качества 48
- 4.7. Если вы решили воспользоваться дистанционной торговлей..... 51

Глава 5. Информационно-аналитическое обеспечение в сфере защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге 54

- 5.1. Городской информационно-правовой портал 54
 - «Защита прав потребителей»..... 54
- 5.2. Информационно-коммуникационный проект 56
 - «Открытое правительство»..... 56

Глава 6. Информация о государственных и общественных структурах в сфере защиты прав потребителей 57

- 6.1. Государственные органы и структуры 57
- 6.2. Общественные потребительские организации 61
- 6.3. Экспертные учреждения и организации 62

ПРЕДИСЛОВИЕ

Развитие системы защиты прав потребителей является важным фактором в социально-экономических преобразованиях, потому что напрямую затрагивает всех жителей нашей страны. Однако, несмотря на предпринимаемые правительством и законодателями меры, ситуация с соблюдением прав потребителей оставляет желать лучшего. Это связано как с низкой потребительской культурой многих представителей торгового бизнеса, их слабой социальной ответственностью, так и с плохим знанием потребителями своих прав, отсутствием у них практических навыков своей защиты, в том числе, с привлечением возможностей государственных органов и общественных объединений потребителей.

Настоящее пособие состоит из пояснений, специально подобранных выдержек из нормативно-правовых актов и ответов на наиболее типичные вопросы, касающиеся потребительских прав граждан и организации системной работы по оказанию им консультационных и юридических услуг во всех сферах потребительского рынка. В основу материалов, наряду с действующим законодательством, легли многие сотни вопросов потребителей, поступавших в Санкт-Петербургскую Региональную Общественную Организацию «Региональный Центр по соблюдению прав потребителей». В каждой главе собрана необходимая информация по конкретной тематике. Если в первых трех главах упор делается на ознакомление с действующими нормативно-правовыми актами и общими характеристиками прав российских потребителей, то в последующих главах описываются алгоритмы практических действий по защите гражданами своих потребительских прав в конкретных жизненных ситуациях и приводится информация об организациях и органах власти, призванных осуществлять защиту потребителя от какого бы то ни было произвола и нарушения закона со стороны продавцов товаров и услуг.

Авторы пособия уверены, что только целенаправленная информационно-просветительская работа среди потребителей, знание ими действующего законодательства, умение пользоваться его статьями позволит рядовому покупателю успешнее бороться с недобросовестными производителями и продавцами товаров и услуг.

Потребители – защищайте свои права! Не платите за плохие товары, не покупайте у недобросовестных продавцов, не дарите свои деньги тем, кто вас плохо обслуживает.

Глава 1

Основные права потребителей

1.1. Восемь прав потребителей

Общемировое признание права потребителей получили в резолюции Генеральной ассамблеи ООН № 39/248 от 9 апреля 1985 г., которая закрепила 8 прав потребителей:

- Каждый человек имеет право на информацию о товарах и услугах, необходимую для обоснованного выбора, право на защиту в случае мошеннически ложных или вводящих в заблуждение информации, рекламы, надписей на товарах либо иной практики.
- Каждый человек имеет право на безопасность товаров и услуг — право быть защищенным от продуктов, работ и услуг, опасных для здоровья, жизни и имущества потребителя.
- Каждый человек имеет право на выбор товаров и услуг — возможность доступа к разным товарам и услугам по конкурентоспособным ценам.
- Каждый человек имеет право на защиту — право быть выслушанным: отстаивать свои интересы, побуждать правительственные и другие осуществляющие государственную политику органы принимать предложения потребителей к рассмотрению при формировании и осуществлении экономических и иных аспектов политики.
- Каждый человек имеет право на возмещение ущерба — на удовлетворение основных претензий и возможность пользоваться правовой помощью для их удовлетворения.
- Каждый человек имеет право на удовлетворение основных потребностей — на основные базовые товары и услуги, обеспечивающие выживание.
- Каждый человек имеет право на потребительское образование — право приобретать знания и навыки, позволяющие потребителю постоянно, в течение всей жизни повышать грамотность по части отстаивания своих потребительских прав, а также воздействия на сферы производства и реализации товаров и услуг.
- Каждый человек имеет право на здоровую окружающую среду.

1.2.Права потребителей в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом

Потребитель вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Права потребителей в случае обнаружения в товаре недостатков в технически-сложном товаре

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:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной

- услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан вернуть ранее переданную ему исполнителем вещь;
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

1.3.Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей

Сроки проведения проверки качества, экспертизы и о сроках удовлетворения основных требований потребителя, связанных с качеством товара.

Проверка качества и экспертиза товара проводится в сроки, установленные Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Безвозмездное устранений недостатков – не более 45 дней.

Замена товара – 7 дней; - 20 дней (при необходимости дополнительной проверки качества такого товара); - до 1 месяца (в случае отсутствия необходимого для замены товара).

Возврат денег – 10 дней.

Соразмерное уменьшение покупной цены товара – 10 дней.

Сроки удовлетворения основных требований потребителя, связанных с качеством работы (услуги)

Безвозмездное устранение недостатков работы (услуги) – в разумный срок, установленный потребителем в претензии (заявлении), или в срок , установленный в договоре или в ином документе, который подписан сторонами.

Уменьшение цены работы (услуги) – 10 дней.

Повторное выполнение работы (услуги) – в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае если этот срок не установлен в срок, предусмотренный договором.

Возврат денег – 10 дней.

1.4.Обязанности продавца при получении претензии потребителя

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза

должна быть проведена независимой экспертной организацией. Выводы эксперта – оформлены письменно. Копия заключения эксперта передается потребителю.

Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества или при проведении экспертизы товара.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

1.5.Порядок обращения в суд.

В соответствии со ст. 17 закона «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – месту его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. При этом, если цена иска не превышает 50 000 рублей, то необходимо обращаться к мировому судье. Дела, по которым цена иска составляет более 50 000 рублей, рассматриваются в районных судах.

Госпошлина

Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае если цена иска превышает 1 000 000 рублей, потребитель уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с подпунктом 1 п. 1 ст. 333,19 НК РФ и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 рублей.

Как правильно составить исковое заявление

Исковое заявление подается в суд в письменной форме. Закон предусматривает, какая информация должна содержаться в исковом заявлении и предписывает обязательную его форму.

В заявлении должны быть указаны:

- 1)наименование суда, в который подается заявление;
- 2)наименование истца (истцом является потребитель) – фамилия, имя, отчество, домашний адрес, номер телефона, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;
- 3)наименование ответчика (продавца, изготовителя, исполнителя), его юридический адрес и номер телефона (если он известен потребителю);
- 4) в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов потребителя и его требования;
- 5)обстоятельства, на которых потребитель основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 6)цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;
- 7)сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон (например, претензии, связанные с ненадлежащим качеством услуг связи или перевозкой пассажиров и груза багажа на железнодорожном транспорте должны быть рассмотрены в досудебном порядке);
- 8)перечень прилагаемых к заявлению документов.

К исковому заявлению прилагаются:

- его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;
- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины (при цене иска менее 1 млн. руб. потребители от уплаты госпошлины освобождаются);
- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия

представителя истца; документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;

- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца. Указание адресов сторон и других участвующих в деле лиц имеет существенное значение для определения подсудности дела, а также для направления повесток и извещений.

Заявление подписывается истцом или его представителем. К исковому заявлению, поданному представителем, должна быть приложена доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя. Подписанное исковое заявление с прилагаемыми документами доставляется в суд лично или отсылается по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. После подачи в суд искового заявления судья обязан оформить свое решение о возбуждении судопроизводства в форме определения и назначить досудебную подготовку. Все определения на данной стадии выносятся в письменной форме. Если судья отказывается в принятии заявления либо возвращает или оставляет заявление без движения, то это решение также оформляется в виде определения.

Определение должно содержать:

- 1) время и место вынесения;
- 2) наименование суда, вынесшего определение, по фамилии состав суда и секретарь судебного заседания;
- 3) список лиц, участвующих в деле, и предмет спора;
- 4) вопрос, по которому выносится определение;
- 5) мотивы, по которым суд пришел к своим выводам, и ссылка на законы, которыми суд руководствовался;
- 6) постановление суда;
- 7) порядок и срок обжалования (этот пункт указывается в тех определениях, которые могут быть обжалованы).

паспорте и гарантийным талоном.

При передаче товара продавец Петров П.П. сообщил мне, что товар прошел предпродажную подготовку и проверку, о чем имеется специальное обозначение на упаковке товара, наклейка с записью «товар проверен».

По этой причине истец не настаивал на проверке работы холодильника при его покупке.

За отдельную плату силами и средствами ответчика товар был доставлен на дом Истца, установлен и подключен к электросети. Приборы на холодильнике показали, что холодильник работает нормально, в холодильной и морозильной камере появился холод.

Однако, через девять суток после начала пользования холодильником истец обнаружил, что в холодильнике не функционирует регулятор температуры в холодильной камере, и температура в камере стала понижаться до больших минусовых значений, что является существенным недостатком купленного товара.

В соответствии с техническим паспортом, температурный режим в холодильной камере устанавливается вручную специальным регулятором, имеющим ряд обозначений величины температуры от _ до _ градусов и Истец установил регулятором значение «+6 °С», однако в камере температура понижалась до -10 °С.

19 ноября 2015 года Истец направил ответчику претензию заказным письмом с уведомлением, в котором сообщил о расторжении договора и потребовал возвращения уплаченной за товар суммы, а также возмещения убытков (в соответствии с почтовым уведомлением о вручении письмо с претензией ответчик получил 30 ноября 2015 года).

В ответе на претензию от 14 декабря 2015 года ответчик отказался удовлетворить мое требование, обосновывая отказ тем, что:

- 1) ответчик не несет ответственности за скрытые недостатки товара и Истцу следует обратиться к производителю (изготовителю) холодильника;
- 2) ответчик считает, что возможно неисправность регулятора температуры стала следствием неправильного обращения с ним Истца, и он вышел из строя по вине Истца.

Убытки от неисправности холодильника составили _____ рублей, о чем свидетельствует акт от 19 ноября 2015 года о порче продуктов, составленный при участии работника домоуправления.

Истец считает, что действиями ответчика ему был причинен моральный вред, который заключается в нравственных страданиях, связанных с обманом относительно того, что товар прошел предпродажную проверку, обвинением в неправильном обращении с регулятором температуры, отказом ответчика в удовлетворении моих законных требований и вынужденным обращением в суд.

Моральный вред я оцениваю в _____ рублей.

В соответствии с ч. 1 ст. 89 ГПК РФ и ч. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» государственная пошлина уплате не подлежит.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 13-15, 17, 18, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

1.Расторгнуть договор розничной купли-продажи холодильника производства фирмы _____ марки _____, заключенный 10 ноября 2015 года между Истцом и Ответчиком ООО «Торговая компания «Мир».

2.Взыскать в пользу Истца с ООО «Торговая компания «Мир» полученную по договору сумму в размере _____ рублей.

3.Взыскать с ООО «Торговая компания «Мир» в пользу Истца убытки, причиненные существенным недостатком холодильника на сумму _____ рублей.

4.Взыскать с ООО «Торговая компания «Мир» в пользу Истца сумму в _____ возмещение морального вреда в размере _____ рублей.

Приложение:

- 1.Копия искового заявления
- 2.Кассовый чек
- 3.Акт от 19.11.15 г. о порче продуктов
- 4.Копия претензии
- 5.Почтовое уведомление о вручении претензии (требования)
- 6.Копия ответа ответчика на претензию.

« ____ » _____ года _____ /Иванов И.И./

Глава 2

Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

Нормативно-правовые акты Российской Федерации, которые содержат положения о защите прав потребителей, составляют основу потребительского права, целью которого является регулирование отношений, складывающихся в том числе и между покупателями (потребителями) и продавцами товаров.

2.1 Основные положения о защите прав человека и гражданина

Основные положения о защите прав человека и гражданина, в том числе потребителей, содержатся в Конституции Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 года), которая, согласно статье 15, имеет высшую юридическую силу и прямое действие. Законы и иные правовые акты, принимаемые в РФ, не должны противоречить Конституции Российской Федерации.

Указанные положения статьи 15 Конституции Российской Федерации означают, что:

– все принимаемые в Российской Федерации нормативные правовые акты (Федеральные законы, законы субъектов Федерации, постановления, распоряжения, приказы Правительства Российской Федерации, его министерств и ведомств; правительств субъектов и ведомств; правительств субъектов Федерации и их подразделений (министерств, комитетов и т.п.), обязательные к исполнению распоряжения и приказы органов местного самоуправления (городов, поселков, сел, деревень и т.п.) не должны содержать положения, противоречащие нормам Конституции Российской Федерации;

– **прямое действие** означает, что государственные органы Федерации, субъектов Федерации, органы местного самоуправления; судебные органы; правоохранительные органы и другие в своей деятельности обязаны применять положения Конституции РФ, в том числе и при рассмотрении обращений и исков граждан-потребителей на нарушение их прав.

Конституция РФ содержит следующие основные положения защиты прав граждан:

– **статья 2:** «Человек, его права и свободы являются высшей ценностью. Признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина – обязанность государства»;

– **статья 18:** «Права и свободы человека и гражданина являются непосредственно действующими. Они определяют смысл, содержание и

применение законов, деятельность законодательной и исполнительной власти, органов местного самоуправления и обеспечиваются правосудием».

Статья 18 Конституции РФ устанавливает, что права человека и гражданина, в том числе и права потребителя являются определяющими в деятельности законодательной и исполнительной власти и органов местного самоуправления, т.е. для должностных лиц указанных органов власти и управления обращения граждан-потребителей за защитой их прав и законных интересов означают, что их рассмотрение и правомерное разрешение является обязательным и первостепенным.

Положение Конституции Российской Федерации о том, что права и свободы человека и гражданина обеспечиваются правосудием означает, что рассмотрение и разрешение в судах споров по искам граждан на нарушение их прав потребителей должно производиться в строгом соответствии с действующим законодательством и должно быть правосудным. Любое неисполнение судами указанных требований является основанием для отмены их решений.

– **статья 33:** «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и личные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления».

Во исполнение ст. 33 Конституции РФ принят Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами, в том числе обязанности указанных органов и их должностных лиц;

- 1) рассмотреть обращение;
- 2) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- 3) запросить необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- 4) принимать меры, направленные на защиту нарушенных прав и законных интересов граждан;
- 5) дать письменный ответ по существу обращения в установленный законом 30-дневный срок со дня регистрации письменного обращения.

– **статья 45:** «Государственная защита прав и свобод человека и гражданина в Российской Федерации гарантируется. Каждый гражданин РФ вправе защищать свои права всеми способами, не запрещенными законом».

Гарантия государственной защиты прав гражданина-потребителя означает, что если потребителю продали товар с недостатками, и потребитель при этом выполнил все предусмотренные действующим законодательством РФ обязательные действия, в том числе по выявлению и оформлению недостатков товара, то государством будут удовлетворены его требования к продавцу.

Под всеми способами защиты своих прав потребителя следует понимать все способы, предусмотренные действующим законодательством, в том числе обращения в органы государственной и муниципальной власти.

1) Обращения в органы государственной власти:

В прокуратуру в случаях, когда при продаже товара, по мнению потребителя, продавцом были нарушены его права потребителя на качественный и безопасный для жизни и здоровья товар или продавец обманным путем скрыл недостатки товара, в том числе и существенные (скрытые) недостатки, опасные для жизни и здоровья потребителя, т.е. в действиях продавца содержатся признаки уголовного преступления или административного правонарушения.

В таких случаях прокуратура обязана в соответствии с положениями статей 26, 27 и 28 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1-ФЗ «О прокуратуре Российской Федерации» принять, рассмотреть заявление и принять меры по предупреждению и пресечению нарушения прав потребителя, привлечению к ответственности лиц, нарушивших закон и возмещению причиненного ущерба.

Согласно пункту 4 статьи 27 указанного Федерального закона, в ряде случаев прокурор предьявляет и поддерживает в суде иск в интересах пострадавших потребителей.

В Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные управления.

Согласно нормам Типового положения о территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденных Приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 24.04.2006 года № 308, и Положениям о территориальных управлениях Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека субъектов Федерации, а именно: п. 8 Типового положения, Управление в пределах своей компетенции осуществляет:

(п. п. 8.2) деятельность по предупреждению, обнаружению, пресечению нарушений законодательства РФ в области защиты прав потребителей;

(п. п. 8.4) государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, в том числе;

(п.п.8.4.1) проверку соблюдения изготовителями, продавцами обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

(п.п.8.4.2) выдачу предписания изготовителям, продавцам о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения требований к товарам (работам, услугам);

(п. п. 8.4.3) принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров, которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности) и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности; по отзыву с внутреннего рынка и(или) от потребителя или потребителей товаров, которые не соответствуют обязательным требованиям и информирование об этом потребителей;

(п.п.8.4.4) направление в орган, осуществляющий лицензирование материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании лицензии;

(п.п.8.4.5) направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел, связанных с нарушением прав потребителей;

(п.п.8.4.6) обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя, продавца за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей;

(п.п. 8.6.) организацию проведения необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок;

(п.п.8.18.) прием граждан, своевременное и полное рассмотрение обращений... граждан в установленные законом сроки.

Уже на этой стадии рассмотрения обращения потребителя по вопросу нарушения продавцом (изготовителем) его прав на качественный товар, действующим законодательством РФ предусмотрена возможность полного удовлетворения нарушенного права потребителя, в том числе и добровольная компенсация причиненного ему вреда продавцом и/или изготовителем некачественного товара.

Главная задача, которую решает Федеральная служба и ее региональные подразделения в области защиты прав потребителей и потребительского рынка – это обнаружение (достоверное установление) факта продажи – реализации потребителю товара с недостатками, пресечение (любыми законными способами, в том числе и через суд) такого нарушения прав потребителей и, конечно же, предупреждение таких нарушений прав потребителей.

При наличии (получении по результатам проверки обращения) у потребителя комплекта документов, подтверждающих факт продажи (реализации) ему продавцом товара с недостатками, имеется реальная возможность полного разрешения возникшей у потребителя в связи с этим проблемы как в досудебном, так и в судебном порядке с возмещением причиненного ему материального и морального вреда.

2) Обращения в органы местного самоуправления и соответствующие службы и/или отделы Администраций районов Санкт-Петербурга, а также городов, поселков и тому подобное Ленинградской области.

Согласно требованиям Федерального закона Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», а также статье 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» территориальные муниципальные образования местного самоуправления в целях защиты прав потребителей на своей территории вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей, в том числе и неопределенного круга потребителей.

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом территориальные управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей.

Задачи и функции служб (отделов) по защите прав потребителей определены в утверждаемом главой муниципального образования Положении. Возглавляет службу (отдел) руководитель, который организует и планирует их работу, в том числе по приему, проверке поступающих жалоб потребителей и реагированию на жалобы и несет персональную ответственность за выполнение этой работы.

В своей работе по защите прав потребителей службы (отделы) муниципальных образований руководствуются Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации,

Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и являются одними из основных органов по защите прав потребителей наряду с федеральными органами и высшими исполнительными органами государственной власти субъектов РФ (г. Санкт-Петербурга, Ленинградской области и др.).

Органы местного самоуправления при осуществлении защиты прав потребителей взаимодействуют с общественными объединениями потребителей. Такое взаимодействие регламентируется постановлением Правительства Российской Федерации от 26.09.1995 № 837 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей».

Порядок обращения граждан-потребителей в государственные органы, органы местного самоуправления и/или к их должностным лицам, осуществляющим защиту прав потребителей, содержится в Федеральном законе Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений (заявлений, жалоб) граждан в Российской Федерации», в статье 2 которого говорится: «Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (заявления, жалобы) в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам».

С такими заявлениями и/или жалобами потребители обращаются в случаях, когда указанные органы, их должностные лица не исполняют или ненадлежащее исполняют свои обязанности по защите прав потребителей, нарушают при рассмотрении обращений законы по поводу восстановления или защиты их нарушенных прав и законных интересов изготовителями и/или продавцами товаров (работ, услуг), в том числе, когда не исполняют свои обязанности по отношению к потребителям, предусмотренные действующим законодательством о защите прав потребителей, которые требуют квалифицированной проверки.

– **статья 46 Конституции РФ:** «Каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод. Решения и действия (или бездействие) органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений и должностных лиц могут быть обжалованы в суд».

Судебная защита прав и законных интересов потребителей предусмотрена рядом Законов РФ, в том числе:

1. Статьей 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», в части 1 которой сказано, что «Защита прав потребителей осуществляется судом».

2. Федеральным Законом Российской Федерации от 27.04.93 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан».

3. Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

В соответствии с перечисленными выше Федеральными законами каждый гражданин-потребитель при обнаружении в товаре (работе, услуге) недостатков и невозможности разрешения возникшей проблемы (спора) с продавцом в порядке, определенном статьей 18 Закона «О защите прав потребителей» (в досудебном порядке), вправе обратиться с иском (жалобой) в суд.

В этих же нормативных правовых актах содержится порядок обращения потребителей в суд с жалобами и исковыми заявлениями, которые рассмотрены более подробно в предыдущих разделах настоящей работы.

Защита прав потребителей осуществляется также и общественными объединениями потребителей (их ассоциациями и союзами), которые действуют в соответствии с положениями статьи 45 Закона РФ «О защите прав потребителей» и их уставами.

Более подробно вопросы защиты прав потребителей общественными объединениями потребителей рассмотрены в других разделах работы.

2.2. Гражданский Кодекс Российской Федерации

Он содержит ряд норм, направленных на защиту прав и законных интересов потребителей, которым были проданы (реализованы) товары с недостатками.

– **статья 469 ГК РФ** предусматривает, что продавец обязан передать покупателю (потребителю) товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.

При отсутствии в договоре купли-продажи условий о качестве товара (в нашем случае покупатель заключает договор розничной купли-продажи, который заключается в устной форме и по этой причине в таком договоре условия о качестве товара отсутствуют), продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если законом или в установленном им порядке предусмотрены обязательные требования к качеству продаваемого товара, то продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязан передать покупателю товар, соответствующий этим обязательным требованиям.

Это же положение содержится и в пункте 5, статьи 4 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Перечни таких товаров и обязательные требования к их качеству содержатся в следующих нормативных правовых актах:

1) Федеральный закон РФ от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», правовыми нормами которого даны:

- определения качества и безопасности пищевых продуктов;
- перечень документов, в которых изготовитель удостоверяет соответствие качества и безопасности каждой партии пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям нормативных, технических документов, в том числе удостоверения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий;
- перечень условий, при которых пищевые продукты не могут находиться в обороте, в том числе пищевые продукты, которые:
 - а) не соответствуют требованиям нормативных документов;
 - б) имеют явные признаки недоброкачества;
 - в) не имеют удостоверений качества и безопасности пищевых продуктов и другие.

2) Правила продажи отдельных видов товаров утверждены постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55, в которых предусмотрены положения об обязанностях продавца передать покупателю (потребителю) товар надлежащего качества, а также перечни товаров, к которым предусмотрены обязательные требования к качеству и безопасности, и особенности их продажи, в том числе:

- продовольственные товары;
- товары для детей;
- товары из табака (табачные изделия);
- товары для профилактики и лечения заболеваний;
- лекарственные средства;
- парфюмерно-косметические товары;
- ряд текстильных и швейных товаров (в том числе изделия бельевые);
- верхняя одежда, головные уборы, воротники, шкурки;
- обувь;
- сантехника;
- оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения;
- легковые автомобили и мототехника;
- товары для домашнего содержания животных;
- товары по уходу за растениями;
- товары бытовой химии и др.

– **статьи 470 и 471 ГК РФ** предусматривают условия предоставления продавцом потребителю гарантий качества товара, которые должны соответствовать требованиям ст. 469 ГК РФ «Качество товара», а также устанавливают порядок предоставления гарантии и исчисления гарантийного срока.

– **статьи 472 и 473 ГК РФ** предусматривают порядок установления срока годности товара и исчисления срока годности товара.

– **статья 474 ГК РФ** устанавливает порядок проверки качества товара и указывает, что такой порядок устанавливается законами РФ и иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов и договорами между хозяйствующими субъектами.

– **статья 475 ГК РФ** предусматривает последствия передачи продавцом потребителю товара ненадлежащего качества, а именно:

– если недостатки товара не были оговорены продавцом при заключении договора купли-продажи, покупатель, которому передан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

– соразмерного уменьшения покупной цены;

– безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;

– возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

В случае существенного нарушения продавцом требований к качеству товара (а именно: обнаружения покупателем-потребителем неустраняемых недостатков или недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов либо затрат времени, или выявляются потребителем неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения (продавцом или потребителем), и других подобных недостатков) покупатель вправе по своему выбору:

– отказаться от исполнения договора купли-продажи такого товара и потребовать от продавца возврата уплаченной за товар денежной суммы в полном размере;

– потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору.

Такие же последствия передачи продавцом потребителю товара ненадлежащего качества перечислены в статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», где дополнительно указано, что:

– в отношении технически сложного товара потребитель при обнаружении в нем недостатков вправе:

а) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать от продавца возврата уплаченной за такой товар денежной суммы;

б) потребовать от продавца замены этого неисправного товара на качественный, исправный товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим

перерасчетом покупной цены в течение 15 (пятнадцати) дней со дня передачи потребителю некачественного (неисправного) товара продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать от продавца также полного возмещения убытков, причиненных ему продажей товара ненадлежащего качества, в том числе и моральный вред.

– **статья 476 ГК РФ**, устанавливает, что:

а) продавец отвечает перед потребителем за недостатки товара, если покупатель (потребитель) докажет (в суде), что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до момента передачи;

б) в отношении товаров, на которые продавцом предоставлена гарантия качества, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения потребителем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы.

2.3. Закон РФ «О защите прав потребителей»

Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее по тексту «Закон») также содержит ряд правовых норм по защите прав потребителей, при обнаружении в товаре недостатков.

Ряд таких прав уже упоминались ранее, однако, кроме перечисленных выше, в статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрены и другие, ранее не указанные, права потребителей, а именно:

а) по истечении 15-дневного срока со дня передачи продавцом потребителю товаров с недостатками требования потребителя к продавцу подлежат удовлетворению в следующих случаях:

– обнаружения существенного недостатка товара;

– нарушения установленных Законом сроков устранения продавцом недостатков товара;

– невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 (тридцать) дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

б) потребитель вправе, согласно статье 502 ГК РФ и статье 25 Закона обменять в течение 14 (четырнадцати) дней с момента передачи ему недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен.

При этом потребитель вместе с товаром предъявляет (передает) продавцу:

– кассовый или товарный чек;

– все прилагаемые к товару приложения (комплектующие, диски и т.п.);

– все прилагаемые к товару документы (инструкции, гарантийные документы и т.п.).

Основаниями такого обмена согласно пункту 1 статьи 25 Закона являются: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Момент передачи определяется по дате, указанной на кассовом или товарном чеке, и первый день этого срока устанавливается по дате, выбитой на чеке.

Ограничения такого права потребителя установлены в постановлении Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, которым утвержден «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, фоты, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

в) согласно п. 2. ст. 20 Закона, в отношении товаров длительного пользования продавец (изготовитель) обязан при предъявлении потребителем соответствующего требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта ранее приобретенного им товара товар длительного пользования, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку товара потребителю за свой счет.

Вместе с тем, постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 предусмотрены ограничения такого права потребителя (покупателя), в том числе и в отношении следующих товаров длительного пользования:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники
2. Мебель
3. Электробытовые приборы
4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи
5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Глава 3

Формы оказания правовой помощи потребителям

В данном разделе рассмотрены основные формы оказания гражданам правовой помощи в виде безвозмездной правовой поддержки (далее – поддержка) и/или платных юридических услуг (далее – услуги) по защите их прав, установленных законодательством о защите прав потребителей, консультантами (специалистами, юристами) всех консультационных пунктов и центров (далее – Консультанты), входящих в Общегородскую сеть правовой защиты потребителей (далее – Сеть).

Формы правовой помощи потребителям могут быть следующими:

- предоставление потребителю возможности самостоятельно ознакомиться с информационными ресурсами Сети (брошюры, буклеты, памятки, шаблоны и формы для самостоятельного составления документов), в том числе ресурсом городского Интернет-портала «Защита прав потребителей» (памятки потребителю, разбор типичных нарушений потребительских прав и оптимальных путей разрешения конфликтов, образцы претензий и исковых заявлений, нормативные правовые документы, регулирующие защиту прав потребителя);
- консультация по телефону (горячая линия);
- online–консультирование;
- устная юридическая консультация;
- письменная юридическая консультация, в том числе путем ответов на письма и обращения потребителей;
- составление претензии (требования) в интересах потребителя;
- составление гражданско-процессуальных документов (исковое заявление, возражение на исковое заявление, апелляционные, кассационные, надзорные жалобы и т.п.).
- обращение в суд в защиту прав и законных интересов потребителя.

3.1. Предоставление потребителю возможности самостоятельного ознакомления с информационными ресурсами Сети

В Консультационном пункте должна быть обеспечена возможность свободного доступа к информационным ресурсам Сети. Памятки потребителю, примеры типичных нарушений его прав, разбор возможных оптимальных путей урегулирования конфликтов, образцы претензий и исковых заявлений, извлечения из Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил продажи отдельных видов товаров, Правил бытового обслуживания потребителей и другие нормативные правовые

акты, разработанные в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», должны быть размещены на специальных стендах или предоставляться по просьбе клиента для ознакомления.

3.2. Консультации по телефону (горячая линия)

Консультация по телефону представляет собой речевое разъяснение потребителю его прав, а также возможных и необходимых действий по их защите применительно к той правовой ситуации, в которой он оказался. Запись о произведенной консультации по телефону вносится в Журнал учета телефонных обращений потребителей по упрощенной схеме или учитывается с помощью специальных программ по учету обращений граждан. Как правило, консультация по телефону не должна занимать более 7–10 минут. Если Консультант сталкивается с ситуацией, когда для дачи полной консультации необходимо изучение документов, он должен предложить потребителю получить консультацию на личном приеме. Для ознакомления с полными текстами нормативных правовых актов, регулирующих сферу защиты потребителей, клиентам по их просьбе должны быть предоставлены ссылки на соответствующие страницы Интернет-портала по защите прав потребителей.

3.3. «Online» консультирование

Консультации в режиме «Online» могут проводиться следующими способами:

- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы по электронной почте;
- в виде ответов на задаваемые потребителем вопросы на сайте (форуме) консультационного пункта (центра), если таковой в организации – участнике Сети имеется.

Соответственно прием жалоб и консультирование потребителей ведется на форуме и в разделе «Электронная приемная» информационного портала по защите прав потребителей.

3.4. Устная юридическая консультация.

Устная консультация представляет собой речевое разъяснение потребителю о его правах, максимальных способах его защиты, существующей в данной области судебной практики, без диктовки и обеспечения возможности записи информации. Устная консультация должна максимально обеспечить потребителю его понимание той правовой ситуации, в которой он оказался, и какими методами можно защитить себя. Консультант должен разъяснить потребителю, какая существует на данную тематику судебная практика и, по мере возможности, и свою практику тоже. Потребитель может задавать

Консультанту дополнительные вопросы. Устная консультация должна проходить со ссылками на конкретные статьи закона, в которых приводятся соответствующие нормы права. Консультационный центр (пункт) вправе установить максимальный временной регламент устной консультации. Как правило, консультация дается по одной конкретной ситуации. Временной промежуток обычной устной консультации, как правило, не должен превышать 15–20 минут.

3.5.Письменная юридическая консультация

Письменная консультация представляет собой речевое разъяснение потребителю о его правах, способах его защиты под диктовку, с максимальным обеспечением возможности записи информации либо письменное изложение Консультантом ответов на вопросы или иные письменные разъяснения. Письменная консультация может осуществляться с применением образцов претензий и заявлений, в первую очередь рекомендуемых Центром обеспечения Сети и хранящихся в его базе данных.

3.6.Составление претензии (требования) в интересах потребителя

По итогам консультации Консультант может предложить потребителю использовать образцы требований (претензий) для самостоятельного составления либо оказать помощь в составлении письменного требования. Наряду с оказанием помощи в составлении письменного требования, Консультант должен разъяснить обратившемуся способы и порядок вручения такого требования.

Наряду с составляемым письменным требованием, объединение – участник Сети может самостоятельно, независимо от направления письменного требования потребителя, направить контрагенту, нарушившему право или законный интерес обратившегося потребителя, предложение о добровольном устранении нарушения прав потребителя. Предложение объединения потребителей – участника Сети представляет собой документ, составляемый Консультантом консультационного центра (пункта) на бланке общественного объединения, в котором указывается факт обращения потребителя, признаки нарушений, допущенных в отношении обратившегося, и предложения по добровольному устранению нарушений и урегулированию возникшего спора. Дополнительно в таком Предложении могут быть приведены ссылки (цитаты) из положений статей 45, 46 ГК РФ, предусматривающих конкретные права общественных объединений потребителей. Такое предложение, как правило, оформляется в случае, когда письменное требование потребителя, врученное стороне ответчика, не было удовлетворено, или

когда такое требование оставлено без ответа. Учитывая, что Закон РФ «О защите прав потребителей» не предусматривает досудебного урегулирования споров (за исключением случаев, предусмотренных ГК РФ и специальным законодательством), необходимость в досудебном урегулировании должна определяться самим потребителем. Во всех случаях следует оценивать, как предпочтительней поступить в конкретной ситуации.

Претензия составляется на основании письменного обращения потребителя в двух экземплярах, один из которых потребителем направляется в организацию или индивидуальному предпринимателю, в отношении которой (которого) поступила жалоба, а второй экземпляр остается в архиве объединения потребителей – участника Сети.

В случае направления Предложения о добровольном устранении нарушений прав потребителей копия такого предложения может быть выдана потребителю.

Предложение о добровольном устранении нарушений прав потребителей составляется Консультантом консультационного центра (пункта), подписывается руководителем или уполномоченным на то лицом объединения потребителей – участника Сети. Требование (претензия), составляемое конкретному потребителю – подписывается самим потребителем. Не рекомендуется составление требований, подписываемых потребителем, на бланках общественного объединения, поскольку действовать от имени юридического лица могут лишь уполномоченные на это лица общественного объединения, а обратившийся потребитель к ним, как правило, не относится.

Предложение о добровольном устранении нарушений прав потребителей регистрируется в журнале учета исходящей корреспонденции с присвоением ему исходящего номера или с помощью программ учета делопроизводства. При этом, если учет осуществляется вручную, такие Предложения рекомендуется дополнительно учитывать в специальном журнале.

Предложение о добровольном устранении нарушений прав потребителей в защиту прав или законных интересов потребителя составляется на бланке объединения потребителей – участника Сети, скрепляется подписью и печатью его руководителя, уполномоченного на это уставом объединения. В предложении может содержаться разъяснение стороне ответчика, нарушившей права потребителя (или законные интересы), положений статей 16, 17, 45, 46 Закона РФ «О защите прав потребителей» и возможных неблагоприятных последствиях для стороны

ответчика обращения общественного объединения в суд с заявлением в защиту конкретного потребителя (штраф, убытки, судебные расходы, публикация в прессе).

В случае, если требование, направленное потребителем, или Предложение о добровольном устранении нарушений прав **потребителей** удовлетворены и отпадает необходимость обращения в суд, об этом делается соответствующая запись на самой претензии, которая хранится в отдельной папке.

3.7. Составление гражданско-процессуальных документов

В порядке данного вида правовой помощи могут быть составлены такие процессуальные документы как:

- исковое заявление;
- возражение на исковое заявление;
- апелляционные, кассационные, надзорные жалобы;
- возражения относительно исполнения судебного приказа;
- ходатайства;
- и другие.

При составлении данных документов Консультант должен обеспечить содержание в них статей закона, с указанием его номера и содержащейся в статьях нормы. Данные документы Консультант обязан составить в соответствии с требованиями действующего законодательства (соответствующими по форме и содержанию).

3.8. Обращение в суд в защиту прав и законных интересов потребителя

Обращение в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя (групп потребителей) осуществляется объединением потребителей – участником Сети на основании положительного рассмотрения их просьбы об обращении в защиту их прав (законных интересов) в суд без доверенности от них в силу статьи 46 ГПК РФ и статьи 45 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Однако Консультант должен иметь доверенность от объединения потребителей – участника Сети на представление интересов объединения в суде, подписанную его руководителем. Главная цель обращения в суд с иском в защиту законных прав и интересов потребителя – оказание заинтересованному лицу содействия в более полной и эффективной реализации принадлежащих ему процессуальных прав и в целом – конституционного права на судебную защиту (статья 46 Конституции РФ). Тем самым институт общественной защиты также служит и общим задачам гражданского судопроизводства, а общественное объединение

своей деятельностью содействует осуществлению правосудия. В рамках данных действий Консультант общественного объединения оказывает помощь потребителю во всех инстанциях. Консультант должен стремиться к разрешению споров пользу потребителя. При личном участии потребителя в суде, дополнительно к выдаваемой потребителем доверенности необходимо и устное ходатайство потребителя-истца – о допуске представителя общественного объединения или другого лица в качестве представителя. Если объединением не осуществляется и процессуальное представительство потребителя, то доверенность от потребителя не требуется. Следует иметь в виду, что полномочия юридического лица общественной организации в соответствии со статьей 8 Федерального закона Российской Федерации от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» осуществляются постоянно действующим коллегиальным органом. Таким образом, письменное обращение (просьба) потребителя об обращении в суд в защиту его прав подлежит рассмотрению этим органом, и по такому обращению принимается письменное решение, выписку из которого следует прикладывать к исковому заявлению.

При этом участвующий при рассмотрении дела Консультант как представитель общественного объединения или лица, обратившегося в суд, вправе отказаться от дальнейшей поддержки потребителя. Однако такой отказ должен использоваться лишь в крайних случаях, когда в ходе судебного процесса станут известны какие-либо негативные с точки зрения нравственности или правопорядка обстоятельства, не известные общественному объединению на момент принятия решения об обращении в суд (например, злоупотребление правом, надуманный иск).

Материалы судебного дела (в том числе документы, возникшие по хронологии до подачи иска в суд и относящиеся к этому делу) после завершения судебного разбирательства хранятся в отдельной папке «Судебные дела». До момента завершения судебного разбирательства данные документы находятся у Консультанта, ведущего данное дело.

Глава 4

Конкретные механизмы реализации потребительских прав

В данном разделе даны рекомендации потребителям, как вести себя в случае наиболее типичных нарушений их прав, и образцы претензий, предъявляемых в связи с выявленными недостатками товаров или услуг.

4.1. Если в товаре в период гарантийного срока был выявлен недостаток

Пункт 1 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» дает потребителю в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, право по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков 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:

- обнаружение **существенного недостатка** товара;
- нарушение установленных настоящим Законом **сроков устранения недостатков** товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней **вследствие неоднократного устранения его различных недостатков**.

Перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924 "Об

утверждении перечня технически сложных товаров", в который входят следующие товары:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото и кинооборудование с цифровым блоком управления

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

В заявлении, во избежание формальных поводов у продавца затягивать решение вопроса, потребителю следует указать лишь одно из основных требований. При формулировании требований необходимо помнить о том, что контрагент потребителя обязан удовлетворить их в установленный Законом РФ «О защите прав потребителей» срок в случае обоснованного их предъявления. Установленные законом сроки удовлетворения требований потребителя различны и зависят от конкретного требования.

Так, например, в случае заявления требования о замене товара срок, отведенный контрагентам, составляет 7 дней, а в случае проведения дополнительной проверки качества – до 20 дней, тогда как требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы (при отказе потребителя от исполнения договора) подлежит удовлетворению в 10-дневный срок. При этом проверка качества (дополнительная проверка качества) или экспертиза не являются самостоятельным требованием и должны быть проведены контрагентом потребителя в сроки, **установленные законом для удовлетворения основного требования.**

Кроме этого, необходимо знать, что в случае предъявления требования о безвозмездном устранении недостатков товара ненадлежащего качества или требования о его замене (если на его замену требуется более 7 дней) продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан по заявлению потребителя безвозмездно предоставить на период ремонта/замены товар длительного пользования, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, обеспечить доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

На данный момент действует Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденный постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 № 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации". Он включает:

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.
2. Мебель.
3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Право выбора того, кому будет заявлено требование устранить недостаток в товаре, принадлежит потребителю. В случае заявления такого требования продавцу, он не вправе отсылать потребителя в Сервисный центр, а обязан лично и самостоятельно предпринять меры и обеспечить устранение недостатков в товаре.

Образец претензии при обнаружении недостатка в товаре

ООО «Мир техники»
Санкт-Петербург, ул.Садовая, 145
Руководителю
(укажите полное наименование продавца и его адрес)
от Иванова Ивана Ивановича,
проживающего по адресу:
г. Санкт-Петербург, ул. Московская, д.44, кв.18
тел. 565-00-00
(укажите свою фамилию, имя и отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

15 января 2016 г. я приобрел в Вашем магазине телевизор марки *** стоимостью *** рублей. На телевизор был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

После 10 дней работы в телевизоре обнаружена неисправность: пропадает изображение, вследствие чего я не могу пользоваться товаром.

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **прошу устранить возникшую неисправность**, обеспечив доставку некачественного товара за ваш счет, и в соответствии со ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта телевизор, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, также обеспечив доставку за свой счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для

реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Или другое требование:

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **прошу заменить телевизор ненадлежащего качества на телевизор этой же модели и (или) артикула** (вариант: прошу заменить телевизор ненадлежащего качества на телевизор другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены). В случае, если для замены товара вам потребуется более семи дней, то в соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу предоставить мне в трехдневный срок безвозмездно на время ремонта телевизор, обладающий такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (дополнительной проверки качества, экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки и (или) экспертизы товара.

Или:

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за товар денежную сумму.** Деньги перечислите на мой банковский счет №.... в.... (укажите наименование банка) ...

БИК, кор./счет №... (выдайте наличными).

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Или (если товар приобретался за счет займа или кредита банка):

В соответствии со статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть полную стоимость товара ненадлежащего качества** (банковский кредит погашен, или со стороны банка претензий по погашению кредита нет). Деньги перечислите на мой банковский счет № в (укажите наименование банка)... БИК, кор./счет №... (выдайте наличными).

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Приложение:

Копия чека

Копия гарантийного талона

Копия технического паспорта

Документы, расчет убытков, документы, подтверждающие заключение договора займа/кредита (в случае приобретения товара за деньги, полученные в кредит у банка или иной организации)

Дата: _____ 2016 г. _____ подпись

4.2.Если обнаружены недостатки оказанной бытовой услуги (на примере химчистки)

Наиболее часто претензии, возникающие при оказании услуг химчистки, связаны с порчей (повреждением) принятой от потребителя вещи или ее утратой. Нередко вещи, сданные в химчистку, возвращают полинялыми, севшими на несколько размеров, в дырках и т.п.

Бывает, что и не возвращают вовсе. Поэтому для защиты в подобной ситуации необходимо знать несколько простых правил.

Отношения между потребителем и химчисткой регулируются ГК РФ (правила о договоре бытового подряда), Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации". При этом текст Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правила бытового обслуживания населения в российской Федерации должны находиться в каждой химчистке в месте размещения информации для потребителя, чтобы вы могли с ними ознакомиться при возникновении спорной ситуации.

При сдаче вещи в химчистку надо проследить за оформлением приемной квитанции. Этот документ нередко содержит и особые условия договора с химчисткой, **включая оцениваемую приемщиком стоимость вещи**. Квитанция должна обязательно содержать:

- юридический адрес предприятия бытового обслуживания; фамилию, инициалы, адрес и телефон потребителя; вид услуги (работы);
- наименование изделия, его цвет, состав, комплектность, фурнитуру, имеющиеся повреждения и дефекты;
- дату приема заказа и срок его исполнения; стоимость услуги.

В соответствии со статьей 35 Закона РФ «О защите прав потребителей», если работа выполняется с вещью потребителя, исполнитель отвечает за ее сохранность и правильное использование. Исполнитель обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности вещи.

Следует внимательно изучить содержание квитанции. Если в приемной квитанции приемщица указала, что краситель на дубленке нестойкий и вещь после химчистки может полинять, то, подписываясь под этим и сдавая вещь, потребитель делает это на свой страх и риск. Поскольку, согласно той же статье Закона, исполнитель освобождается от ответственности за повреждение вещи, если потребитель был предупрежден об особых свойствах вещи, которые могут повлечь ее повреждение. Предъявить претензии по этому поводу потребитель не сможет, но если, например, он был предупрежден только о возможном сходе красителя, а вернули вещь в дырках, то за это химчистка несет полную ответственность.

Иногда, при повреждении вещи, химчистка ссылается на то, что приемщица не могла обнаружить ее «особые свойства», т.е. дефекты вещи, которые привели к повреждению, были скрытыми. Действительно, согласно п. 3 ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель освобождается от ответственности и в том случае, если особые свойства (дефекты) вещи не могли быть обнаружены при надлежащей приемке этой вещи. Но здесь сразу же следует вспомнить – а как приемщица провела приемку вещи? Например, делалась ли проба на стойкость красителя? (При приемке на незаметный участок вещи наносится чистящее средство и определяется возможность чистки). Осматривалась ли вещь полностью, и т.д.? Если приемщица не выполнила предписанных ей проверочных мероприятий, то такая приемка не может считаться надлежащей.

При сдаче вещи надо проверить и описание вещи, которое указывает приемщица. Обычно пишут стандартные фразы типа: общее загрязнение, дорожная грязь, заломы, засалы, потертости и др., причем это применяют и к тем вещам, которые таких дефектов не имеют, а сдают для выведения нескольких пятнышек. Потребитель вправе не согласиться с такими определениями и должен **настоять на объективном описании вещи**. То же относится к определяемому приемщицей износу (часто его намеренного завышают) и цене вещи. Поскольку, подписав это без возражений, потребитель не сможет предъявить претензии к таким дефектам, если они появятся после химчистки, или же добиться справедливого возмещения понесенных убытков.

Часто в приемных квитанциях можно встретить стандартную фразу: «о возможных дефектах в случае некачественного изготовления вещи, отсутствия маркировки или неправильной маркировки о способе чистки предупрежден. Химчистка в таких случаях ответственности не несет». При повреждении вещи химчистка отказывает в возмещении ущерба, руководствуясь такой записью. Но такая запись не освобождает химчистку от ответственности за порчу конкретной вещи. Как следует из вышеизложенного, как раз об этих обстоятельствах в отношении конкретной вещи потребителя и должны были предупредить при приемке. То есть, что маркировка данной конкретной дубленки не соответствует российским ГОСТам, краситель не стойкий, и это может привести к его сходу и т.д. Если же это была общая запись, а о дефектах сданной вещи никто не предупреждал, химчистка должна возместить ущерб.

Согласно статьи 35 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Поскольку у химчистки, как правило, отсутствует возможность предоставить аналогичную вещь взамен поврежденной, то можно сразу предъявлять требование о возмещении двукратной стоимости вещи. Ее стоимость можно подтвердить чеками, если остались, либо получить заключение о среднерыночной стоимости вещи в бюро товарных экспертиз.

Важный момент: если потребитель обнаружил порчу вещи в химчистке, забирать ее следует, только составив двусторонний акт с указанием всех обнаруженных повреждений. Если такой акт составлять отказываются, следует обратиться в территориальные органы Роспотребнадзора или другие организации, осуществляющие контроль за соблюдением прав потребителей – это нарушение Правил бытового обслуживания населения. Вещь из химчистки лучше не забирать – сначала надо направить в химчистку претензию с указанием всех дефектов, которую можно вручить под расписку о получении, либо послать по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. **Н**

помнить, что без письменной фиксации обнаруженных дефектов принимать вещь не следует.

Если же все-таки в связи с порчей вещи потребителю придется подавать на химчистку в суд, необходимо привлечь к участию в деле продавца или изготовителя вещи как третье лицо. Это можно сделать, если вещь еще достаточно новая и остались документы о покупке. Если химчистка будет доказывать, что вещь была ненадлежащего качества, продавец будет заинтересован выступить на стороне потребителя, иначе он сможет предъявить претензии и к продавцу.

Следует обратить внимание также на то, что в случае заключения договора на химическую чистку или окрашивание вещи результат исполнения может потребителя не устроить, однако недостатки будут признаны не значительными. В этой связи необходимо сначала заявить требование об устранении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), при этом срок устранения недостатков должен назначить потребитель.

Если в установленный в его требовании срок недостатки устранены не будут, то это даст потребителю право отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке и потребовать возврата уплаченной за услугу денежной суммы, а также заявить иные требования, предусмотренные законом.

Образец претензии при обнаружении недостатков оказания услуги (на примере химчистки)

Директору ООО «Мир чистоты»
г. Санкт-Петербург, шоссе Энтузиастов, 28
(укажите полное наименование исполнителя и его адрес)
от Иванова Ивана Ивановича
(укажите свою фамилию, имя и отчество полностью)
проживающего по адресу:
г. Санкт-Петербург, ул. Московская, д. 44, кв.18
тел. 565-00-00

ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

«20» декабря 2015 г. я сдал в вашу химчистку дубленку стоимостью 10000 руб. При приеме я не был предупрежден о том, что она непригодна для химчистки и после этого может быть испорчена.

После выполнения заказа на дублинке на месте пятен образовались разводы, а мех местами выпал.

В соответствии со ст. 29 и 35 закона РФ «О защите прав потребителей» заявляю о своем одностороннем отказе от исполнения договора, в связи с чем требую не позднее 31 января 2016 года вернуть уплаченные мной по заключенному договору денежные средства в сумме __ руб., а также двукратную стоимость поврежденной вещи (возместить убытки).

Деньги перечислите на мой банковский счет №... в..... (укажите наименование банка)... БИК, кор./счет №... (выдайте наличными).

Приложение:

Копия квитанции

Копия товарного чека

«11» января 2016 г. _____ подпись

4.3.Если нарушены права потребителя при использовании услуг автосервиса

При сдаче автомобиля в автосервис прежде всего необходимо проследить за правильным оформлением документов. Согласно пункту 15 постановления Правительства РФ от 11 апреля 2001 N 290 «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (далее Правила) договор с потребителем должен заключаться в письменной форме. Наиболее распространенным формуляром является заказ-наряд, но это не исключает использования и иных бланков, лишь бы в них были отражены все необходимые условия.

Если работы выполняются непосредственно при совершении сделки, в присутствии потребителя, законодательство позволяет совершить такую сделку устно (пункт 2 статья 159 ГК РФ, пункт 17 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств). В принципе, это относится не только к таким видам работ (услуг) как мойка, диагностика, подкачка шин, но и к любым другим, выполнение которых происходит в присутствии заказчика. В таком случае договор может оформляться путем выдачи квитанции, талона, кассового чека, и т.п. Однако какой-либо документ надо получить обязательно!

В иных случаях соблюдение письменной формы договора необходимо. Правила (п. 17) содержат перечень условий, которые необходимо отразить в заказ-наряде:

- наименование и местонахождение исполнителя, фамилию, имя, отчество и адрес потребителя;
- перечень работ (услуг), необходимых материалов и запасных частей, предоставленных автосервисом, их стоимость;
- либо предоставленных потребителем, с указанием сведений об их сертификации;
- дату приема заказа и сроки его выполнения, цену работ и порядок ее оплаты, гарантийные сроки, если они установлены;
- сведения о транспортном средстве (марка, модель, государственный номер, номера агрегатов), а также цену транспортного средства, определяемую по соглашению сторон;
- фамилию, должность лица, оформлявшего заказ, и подписи сторон.

Также в договор могут быть включены и другие имеющие значение условия, например, о порядке и сроках оплаты за выполненную работу, предоставленные запчасти, сроках устранения недостатков работы, порядок рассмотрения споров и т.д. Однако следует помнить, что условия договора, ущемляющие права потребителя или ограничивающие ответственность исполнителя по сравнению с правилами, установленными законодательством, будут являться недействительными (п. 2 ст. 400 ГК РФ, п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В таких случаях все равно будут действовать положения закона.

Пример: статья 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлена ответственность исполнителя за нарушение срока выполнения работы в виде неустойки – 3% от стоимости работы за каждый день просрочки (час, если срок определен в часах). Установление в договоре неустойки в меньшем размере, допустим, 0,5%, будет противоречить требованиям закона и, соответственно, потребитель будет иметь право требовать неустойку в законном размере. То же касается и условий о снятии с исполнителя ответственности за недостатки работы, обнаруженные после истечения гарантийного срока: потребитель все равно будет иметь законное право предъявить требования об их устранении в разумный срок в пределах двух лет.

Вместе с заказ-нарядом оформляется акт сдачи-приемки. Правильное оформление акта сдачи-приемки позволяет избежать спора о состоянии автомобиля после ремонта. Чтобы автосервис не смог избежать ответственности за царапины и вмятины на кузове, появившиеся после ремонта, в акте необходимо указать, что автомобиль внешних дефектов не имеет, а также отразить его комплектность (коврики, магнитола, колонки, аптечка, домкрат и т.д.). Даже частичное повреждение транспортного средства дает потребителю право требовать

предоставления ему аналогичного автомобиля или возмещения его двукратной стоимости.

Еще один момент, который хотелось бы отметить – предоставление материалов и запасных частей для выполнения работ самим потребителем. Нередко на стенах автосервисов можно увидеть объявление: «за качество предоставленных потребителем запчастей организация ответственности не несет». Между тем, такое заявление не совсем соответствует действующему законодательству. Дело в том, что в такой ситуации автосервис выступает как лицо, обладающее специальными техническими познаниями, в отличие от потребителя, который может не знать о недоброкачественности передаваемой запчасти. Поэтому в обязанности исполнителя входит проведение проверки предоставленных запчастей.

В первую очередь, необходимо определить наличие сертификации соответствия, если запчасти либо материалы подлежат обязательной сертификации. Сведения об этом в обязательном порядке должны быть включены в заказ-наряд либо в приемо-сдаточный акт. В случае обнаружения явных дефектов качества об этом также должна быть сделана соответствующая отметка. Исполнитель освобождается от ответственности за недостатки работы только в том случае, когда недостатки переданных запчастей не могли быть обнаружены при надлежащей проверке, либо потребитель, несмотря на указание, не заменил предоставленные запчасти на качественные.

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненных работ устанавливаются статья 29 Закона РФ «О защите прав потребителей». Так, если работы были выполнены некачественно, можно требовать у автосервиса:

- безвозмездно устранить недостатки; выполнить работы повторно;
- уменьшить стоимость работ;
- возместить расходы, произведенные на устранение недостатков работ в другом автосервисе или своими силами;
- в случае обнаружения существенных недостатков – полностью вернуть все уплаченные суммы и возместить все понесенные убытки.

Образец претензии при обнаружении недостатков выполненных работ (услуг)

Директору автосервиса ООО «Автодом»
От Иванова Ивана Ивановича
Адрес, телефон

ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

_____ 2016 г. Вашей организацией выполнялись работы по ремонту автомобиля ВАЗ 2109, идентификационный номер____, номерной знак____. Работы выполнялись на основании заказ-наряда №____. За выполненные работы уплачено _____.

На работы был установлен гарантийный срок продолжительностью____(указать гарантийный срок, если он установлен).

При эксплуатации автомобиля после ремонта в работах обнаружались следующие недостатки, которые не могли быть выявлены мной при надлежащей приемке выполненных работ, а именно: (указать, какие недостатки выявились).

В связи с этим мне причинены убытки в следующем размере (если причинен ущерб, указать, в чем он заключается и приложить подтверждающие документы. Например, пришлось заплатить за буксировку автомобиля с места аварии до гаража).

На основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую в установленный срок: (указать требование из числа вышеперечисленных. Например, полностью возратить все уплаченные ранее за ремонт суммы и возместить все понесенные убытки).

Приложение:

Копия квитанции об оплате ремонта,

Копия счета за буксировку автомобиля (или квитанции об оплате услуг буксировки).

Число, подпись.

Претензию всегда необходимо вручать под расписку о получении на вашем экземпляре, либо отправлять по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

4.4. Как оформить претензию, если нарушены сроки начала работ по договору

Пункт 1 статьи 28 закона «О защите прав потребителей» в случае нарушения исполнителем сроков выполнения работ дает потребителю по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказания услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В своем заявлении во избежание формальных поводов у продавца затягивать решение вопроса потребитель должен указать лишь одно из основных требований.

Образец претензии при нарушении сроков начала работ по договору

Директору ООО «Стройка»
г. Санкт-Петербург, ул. Строителей, 14
(укажите полное наименование исполнителя и его адрес)
от Иванова Ивана Ивановича,
проживающего по адресу: г. Санкт-Петербург,
ул. Московская, д. 44, кв. 18
тел. 565-00-00
(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ (ТРЕБОВАНИЕ)

15 декабря 2015 г. я заключил договор на ремонт квартиры по адресу: г. Балашиха, Московской области, ул. Московская, д. 44, кв. 18. Стоимость ремонтных работ была определена в договоре в сумме 40000 руб. Срок начала работ по договору – 25 декабря 2015 г. До настоящего времени (15 января 2016 г.) ремонтные работы в квартире не начаты.

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую: начать ремонтные работы не позднее 20 января 2016 г. Если по истечении указанного срока работы вами не будут начаты, считайте, что я с 21.01.2016 года отказываюсь от исполнения договора, в связи с чем не позднее 31 января 2016 года возвратите уплаченные мной по заключенному договору денежные средства. Деньги перечислите на мой банковский счет № в..... (укажите наименование банка)... БИК, кор./счет №... (выдайте наличными).

Приложение: Копия договора

Или другое требование:

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» заявляю о своем одностороннем отказе от исполнения договора, в связи с чем требую не позднее 31 января 2016 года вернуть уплаченные мной по заключенному договору денежные средства.

Кроме этого, требую в указанные сроки добровольно выплатить неустойку за нарушение срока начала работ в сумме 24000 руб. (20 дней х на три процента цены выполнения работы (но не более 100%)).

Деньги перечислите на мой банковский счет № в..... (укажите наименование банка) ... БИК, кор./счет №... (выдайте наличными).

Приложение: Копия договора

Или другое требование:

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» заявляю о своем одностороннем отказе от исполнения договора. Тrequю возместить мне убытки, причиненные в связи с нарушением срока начала работ: оплатить стоимость ремонтных работ, выполненных третьим лицом в сумме 45000 руб. (копия счета прилагается), а также выплатить пени за нарушение срока начала работ в сумме 24000 руб. (20 дней * на три процента цены выполнения работы).

Деньги перечислите на мой банковский счет №.... в..... (укажите наименование банка)... БИК, кор./счет №... (выдайте наличными).

Приложение:

Копия договора

Копия счета третьего лица

подпись

15 января 2016 г.

4.5.Как получить компенсацию за плохие коммунальные услуги

Требования к качеству водо-, электро-, газоснабжения и отопления подробно изложены в постановлении правительства РФ №354 от 6 мая 2011 года «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Требования к водоснабжению

Холодная вода должна идти бесперебойно и круглосуточно. Допускается ее отключение максимум на 8 часов в месяц в общей сложности и не больше, чем на 4 часа за один раз. За каждый час отсутствия холодной воды сверх этого времени размер платы за нее снижается на 0,15%.

Не допускается также изменение свойств и состава воды - иными словами, если вода из крана идет грязная или имеет неприятный запах - вы можете за нее не платить до тех пор, пока качество не придет в норму.

Горячую воду также могут отключить не больше, чем на 8 часов в месяц и 4 часа одномоментно, а при аварии на тупиковой магистрали - на 24 часа. В случае превышения этих сроков положена компенсация 0,15% за каждый час сверх нормы. При этом качество воды должно соответствовать санитарным нормам и правилам, утвержденным главным санитарным врачом РФ. Эти правила касаются как чистоты и напора воды, так и ее температуры. Независимо от системы теплоснабжения, горячая вода должна быть не ниже 60°C и не выше 75°C. За каждые 3 градуса отступления от нормы плата за горячую воду снижается на 0,1%. К примеру, если из крана идет вода температурой 45°C, плата за нее снижается на 0,5%. А если ее температура ниже 40°C, то оплачивать горячую воду можно по тарифу холодной.

И холодная, и горячая вода должны подаваться под определенным напором. Если он недостаточен, за каждый час слабой подачи воды плата за нее снижается на 0,1%. А в случае, когда напор ниже нормативного на 25 и более процентов, за воду вообще можно не платить.

Соответствующие правила касаются и бесперебойной работы канализации (водоотведения). Ее так же нельзя отключать больше, чем

на 8 часов в месяц или 4 часа за один раз. За каждый час просрочки счет уменьшается на 0,15%.

Требования к электрообеспечению и газоснабжению

Не допускаются большие перерывы в подаче электроэнергии. Если ресурсоснабжающая организация имеет в своем распоряжении два независимых источника питания, электричество могут отключить не больше, чем на два часа. Если источник питания один - не более, чем на сутки. Напряжение и частота электрического тока должны соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов. Каждый лишний час перебоев в подаче электроэнергии или ее отклонения от нормативов уменьшает счет на 0,15%.

Такая же сумма компенсации предусмотрена и в случае отключения газа больше, чем на 4 часа в течение месяца. Если качество газа не соответствует ГОСТам или подается он под давлением на 25% ниже нормы, платить за него вообще не нужно.

Требования к отоплению

Температура в жилых комнатах и на кухнях в течение всего отопительного сезона не должна опускаться ниже +18°C, а в угловых комнатах - ниже +20°C. В ванных температура должна держаться на уровне +25°C, в прихожих - +16°C. При этом температура в помещениях не должна превышать норму больше, чем на 4°C. Ночью (от 0.00 до 5.00 часов) допускается понижение температуры максимум на 3°C, в остальное время она должна оставаться в пределах нормы.

При авариях допускаются перерывы в подаче отопления не более 24 часов в течение месяца. Однако если температура воздуха в помещениях резко снижается, сокращается и срок отключения тепла. Так, если температура в жилых комнатах держится на уровне от +8°C до +10°C, отопление нельзя отключить дольше, чем на 4 часа за один раз. За каждый час перерыва в подаче отопления или снижения нормативной температуры положена компенсация 0,15% от общей суммы оплаты.

Как отстаивать свои права?

Если качество услуг не соответствует нормативам или они не предоставляются вовсе, потребитель должен обратиться в аварийно-диспетчерскую службу управляющей компании. По закону таким обращением считается не только письмо, но и телефонный звонок. Необходимо сообщить свои фамилию, имя, отчество, вид некачественной услуги (например, отсутствие горячей воды или скачки

напряжения в электросети) и точный адрес, где обнаружено данное нарушение. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы должен внести эти сведения в журнал регистрации, назвав свое имя-фамилию, номер, за которым зарегистрировано ваше сообщение, и время его регистрации.

В течение двух часов после получения сообщения должна быть проведена проверка нарушений. По итогам проверки составляется соответствующий акт, а затем на его основании делается перерасчет платы за жилищно-коммунальные услуги.

Если ваши требования игнорируются, вы имеете право обратиться в Государственную жилищную инспекцию, которая должна провести собственную проверку. Можно провести замеры и составить акт самостоятельно, если при этом будут присутствовать ваши соседи, или обратиться в независимую экспертизу.

4.6. Как воспользоваться правом на обмен товара надлежащего качества

Вопреки распространенному мнению о праве потребителя во всяком случае вернуть качественный, но не понравившийся товар и получить за него деньги, пункт 1 статьи 25 Закона «О защите прав потребителей» дает потребителю лишь право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, **если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.** И только в случае, если подходящего товара не окажется, у потребителя возникает право получить за товар деньги. Требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата товара.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

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

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утверждается Правительством РФ.

На данный момент действует Перечень, утвержденный постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации", в который входят следующие товары:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
3. Парфюмерно-косметические товары.
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

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

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

13. Животные и растения.

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

Образец заявления на обмен недовольственного товара надлежащего качества

Директору ООО «Одежда»
г. Санкт-Петербург, Измайловское шоссе, 14
(укажите полное наименование исполнителя и его адрес)
от Иванова Ивана Ивановича,
проживающего по адресу:
г. Санкт-Петербург, ул. Московская, д. 44, кв.18
тел. 565-00-00
(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

15 января 2016 г. я приобрел в Вашем магазине пальто мужское (указать модель), что подтверждается кассовым чеком (указать, какими документами подтверждается приобретение).

После покупки я обнаружил, что пальто не подходит мне по _____ (размеру, фасону, расцветке, форме, габаритам или комплектации – указать, по каким критериям не подходит товар). Товар не был в употреблении, сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Четырнадцатидневный срок с момента покупки еще не истек.

Прошу обменять не подошедшее мне пальто на аналогичное, имеющееся в продаже пальто (указать модель). При разнице в цене прошу произвести необходимый перерасчет.

(При отсутствии в продаже подходящего товара указать на это и потребовать возврата уплаченной за товар суммы в течение трех дней со дня возврата указанного пальто).

Приложение: товарный и/или кассовый чек

_____ подпись 25 января 2016 г.

4.7.Если вы решили воспользоваться дистанционной торговлей

Дистанционная торговля в РФ регулируется ст. 26.1(дистанционный способ продажи товаров) Федерального Закона «О защите прав потребителей».

Продавец, до заключения договора, должен предоставить информацию об основных потребительских свойствах товара, а именно:

- Предоставить информацию о месте изготовления товара (по закону покупатель имеет право предъявлять претензии по качеству товара не только продавцу, но и изготовителю)
- Назвать полное фирменное наименование товара
- Дать исчерпывающую информацию об условиях приобретения товара и о его доставке
- Предоставить информацию о сроке службы товара, сроке годности и о гарантийном сроке

Будьте бдительны: если вы решили что-либо купить, расспросите сначала торгового агента обо всём вас волнующем, но самое главное, узнайте: по какому адресу находится продавец и его офис. Часто случается, что рекламные агенты затрудняются ответить на данный вопрос. Безусловно, это плохой симптом, так как в случае каких-то проблем с купленной вещью, вам будет некуда обратиться. В случае, если с местонахождением и адресом продавца всё в порядке, мы советуем вам также поинтересоваться об адресе гарантийной мастерской. В ситуации, если мастерская находится в другом городе или торговый представитель затрудняется дать конкретную информацию в виде адреса и телефона мастерской, это также должно натолкнуть вас на размышления о целесообразности покупки.

В момент доставки товара вам обязаны предоставить в **письменной форме** информацию о товаре, в том числе и информацию о порядке и сроках отказа от товара.

Таким образом, по ныне действующему законодательству: **потребитель вправе отказаться от товара, купленного дистанционным способом в любое время до его**

передачи, а после - в течение 7 дней. Если информации о порядке и сроках возврата в письменной форме не было предоставлено, то потребитель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев.

В случае если возникла необходимость возврата товара, необходимо помнить о следующих условиях: Возврат возможен, если сохранён товарный вид и потребительские свойства товара, а также сохранены документы, подтверждающие факт покупки. В случае, если документы утеряны, это не лишает потребителя возможности отказаться от товара, но всё же, лучше документы не терять.

Встречаются случаи, когда потребитель не в праве отказаться от товара: это товары надлежащего качества, имеющие индивидуальные и определённые свойства.

При отказе от товара продавец обязан вернуть покупателю всю денежную сумму, исключая расходов продавца за доставку. Деньги должны быть возвращены не позднее 10 дней с момента обращения покупателя. Возврат товаров ненадлежащего качества, к примеру заведомо сломанных вещей, полностью регламентируется статьями 18-24 Федерального Закона «О защите прав потребителей» и условия возврата в данном случае приравниваются к условиям возврата товаров, проданных обычным путём.

4.8. Как не ошибиться при выборе турфирмы

В настоящее время на туристском рынке действуют два вида организаций (турфирм), занимающихся оказанием различных туристских услуг: туроператор и турагент.

Туроператоры — это те субъекты, кто как раз и формирует туристский продукт: они бронируют и оплачивают отели, перелеты, трансферы, экскурсии и т.д. Кроме того, оператор определяет цены и политику скидок на сформированный им тур и самостоятельно продвигает и реализовывает его целиком или частично (например конкретную услугу - размещение в отеле).

Турагенты, как правило, реализуют туры оператора. Это организации-посредники, получающие комиссионное вознаграждение.

Турагент не участвует в формировании тура, а покупает его готовым к реализации или продает клиентам по поручению туроператора. Поэтому предел ответственности турагента перед туристом ограничивается надлежащим предоставлением полной информации об условиях путешествия, правах и обязанностях туриста и

своевременным перечислением оплаты оператору полученной от туриста оплаты тура.

За тур, реализованный через турагента, туроператор несет ответственность перед туристом в части качества оказанных услуг и достоверности предоставляемой информации.

При выборе турагентства прежде всего ориентируйтесь на его стаж, работы, отзывы в Интернете и рекомендации друзей.

Кроме того:

– Обратите внимание на наличие вывески у входа в турагентство, на которой должно быть указано: название организации, фактический и юридический адрес, график работы. Отсутствие этой информации, как и самой вывески, – административное правонарушение.

– Ознакомьтесь с уголком потребителя турагентства в обязательном порядке должен содержать: книгу отзывов и предложений, зарегистрированную в управе района, постановление правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», приказ Ростуризма «Об утверждении Положения о ведении единого федерального реестра туроператоров», приказ Ростуризма «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства по туризму по предоставлению государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания», Закон РФ «О защите прав потребителей», «Памятку для выезжающих за рубеж», рекомендованную Роспотребнадзором, копию свидетельства ОГРН, копию ИНН, телефоны вышестоящих организаций (управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, территориального отдела Управления Роспотребнадзора, управы района).

– Наличие дипломов, сертификатов и наград турфирмы подтвердит активное участие турагентства в деятельности туристического бизнеса.

– Поинтересуйтесь, насколько правомочно агентство реализует туры того или иного оператора – это можно узнать непосредственно у оператора.

– Если вы собираетесь в конкретную страну, то имеет смысл обратиться в то турагентство, которое специализируется на данном направлении.

– Не бойтесь задавать турфирме любые вопросы – вы должны получить на них четкие ответы, а не расплывчатое: «Да не бойтесь, все будет хорошо, еще никто не жаловался!».

Глава 5

Информационно-аналитическое обеспечение в сфере защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге

5.1. Городской информационно-правовой портал «Защита прав потребителей»

Без современных информационных технологий невозможно добиться резкого роста эффективности деятельности и взаимодействия госорганов, органов местного самоуправления и общественных организаций. Это касается в полной мере и сферы защиты прав потребителей. В связи с этим были предприняты усилия по созданию Городского информационного портала по защите прав потребителей, разработанному «Санкт-Петербургским информационно-аналитическим центром» Комитета информатизации и связи. Данный проект является продолжением большого проекта по созданию в Санкт-Петербурге Портала «Государственные услуги», информационными ресурсами которого за последние два года воспользовалось более 3,5 миллиона граждан.

Запуск информационного портала по защите прав потребителей является существенным практическим шагом для потребителей Петербурга, которые через Интернет, смогут решать свои проблемы в любой из сфер потребительского рынка : торговле, ЖКХ, общественном транспорте, финансовых, медицинских услуг и др.

Портал предоставляет гражданам самую свежую информацию по вопросам защиты прав потребителей, дает им возможность, используя действующие инструкции и формы документов, самостоятельно оформлять свои обращения.

Создание городского информационного портала сегодня рассматривается как первый и очень важный шаг в большой работе по созданию в Санкт-Петербурге Портала «Открытый город». Эта работа должна обеспечить нашим гражданам комфортные условия для взаимодействия со всеми органами государственной власти.

Созданные информационные ресурсы предоставляют информацию гражданам, которая должна быть, прежде всего, значимой, достоверной и удобной для восприятия. Именно это стало двигателем при создании Информационного портала по защите прав потребителей и позволило перейти на качественно новый уровень диалога представителей органов государственной власти с населением. Этот информационный ресурс стал первой ступенью для создания постоянного диалога между властью и гражданами. Разработанный функционал портала позволяет не только получать полезную

информацию, но и обращаться в электронную приемную, проверять ход рассмотрения обращения.

В настоящее время портал позволяет решать ряд задач от повышения уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей до информационно-аналитического обеспечения органов государственной власти. Портал имеет ряд конкурентных преимуществ по сравнению с множеством сайтов по тематике защиты прав потребителей, прежде всего, возможность подавать гражданам обращения в приемные депутатов Законодательного собрания Санкт-Петербурга, контролировать ход рассмотрения, а специалистам органов государственной власти и общественных организаций увидеть общую картину болевых точек.

Органам Законодательной и исполнительной власти Портал позволяет выявить:

- основные проблемы в сфере защиты прав потребителей и сегменты на потребительском рынке с целью разработки мер по корректировке ситуации;
- получить анализ статистики обращений по категориям обращений;
- подготовить интерактивный отчет о работе с обращениями;
- представить в виде температурной карты объекты, по которым поступили обращения граждан по проблемам ЖКХ в зависимости от степени напряженности проблемы;
- ознакомиться с информационно-аналитическими материалами по различным проблемам в сфере защиты прав потребителей.

Населению Портал позволяет:

- получить информацию нормативно-правового характера в сфере защиты прав потребителей;
- получить справочную информацию о работе органов власти и общественных организаций, получить образцы документов для подачи претензий и т. п.;
- подать обращение в приемную депутата Законодательного Собрания Санкт-Петербурга on-line, т.е. достучаться до власти;
- проконтролировать ход рассмотрения своего обращения.

5.2. Информационно-коммуникационный проект «Открытое правительство»

В ближайшей перспективе, на основе достигнутых результатов предстоит создать стройную систему межведомственного взаимодействия. Наряду с этим, назрела необходимость использовать портал по защите прав потребителей, как важный элемент портала «Открытый город», который будет обеспечивать:

- открытый диалог между гражданами, общественными организациями и исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления;
- мониторинг и оценку эффективности реагирования органов власти на обращения граждан и организации;
- информационную поддержку деятельности исполнительных органов власти при решении задач социально-экономического развития Санкт-Петербурга;
- информирование населения о результатах деятельности органов власти Санкт-Петербурга в области общественно-политического и социально-экономического развития города и реализации целевых программ;
- мониторинг общественного мнения об эффективности деятельности исполнительных органов власти Санкт-Петербурга;

Попытки решать проблемы, накопившиеся в сфере защиты прав потребителей на основе устаревших средств и методов не имеют серьезных шансов на успех. Всегда найдутся «срочные» проблемы, на которые власти будут тратить свои ресурсы и усилия, и отговорки, чтобы отодвигать эти проблемы на потом. Выход один. Нужно на деле реализовать инновационный подходы концепции «Открытое правительство», реализуемой федеральными и региональными органами власти. Важно, чтобы в основе этой концепции действительно лежала прямая заинтересованность граждан в осуществлении их прав и законных интересов.

Создание информационно-аналитического обеспечения в сфере защиты прав потребителей на основе информационно-коммуникационных технологий поможет потребителям более эффективно защищать свои права.

Глава 6

Информация о государственных и общественных структурах в сфере защиты прав потребителей

6.1. Государственные органы и структуры

Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу

191025, г. Санкт-Петербург,
ул. Стремянная, д. 19
тел. (812) 764-42-38
факс (812) 764-5583
www.78rosпотребнадзор.ru

*в Приморском, Петроградском,
Курортном и Кронштадтском
районах*

197198, г. Санкт-Петербург,
Большая Пушкарская, д. 18
тел. (812) 232-80-81

Территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу

*в Адмиралтейском,
Василеостровском и Центральном
районах*

190005, г. Санкт-Петербург,
ул. 3-я Красноармейская, д. 18
тел: (812) 316-68-66

*в Выборгском и Калининском
районах*

194214, г. Санкт-Петербург,
Удельный пр., д. 20
тел. (812) 293-76-66

*в Московском, Фрунзенском,
Пушкинском, Колпинском районах*

196143, г. Санкт-Петербург,
пр. Гагарина, д. 55
тел. (812) 727-72-20

*в Невском и Красногвардейском
районах*

193029, г. Санкт-Петербург,
пр. Обуховской обороны, д. 123
тел: (812) 412-56-12

*в Кировском, Красносельском,
Петродворцовом районах*

198095, г. Санкт-Петербург,
ул. Оборонная, д. 37
тел. (812) 786-12-30

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу

Санкт-Петербургу на транспорте
199053, г. Санкт-Петербург,
Большой пр. ВО, д. 13
тел. (812) 323-76-54

ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург»

191023, г. Санкт-Петербург,
ул. Малая Садовая, д. 1
тел: (812) 710-50-88, 571-14-47

Управление Федеральной антимонопольной службы по Санкт-Петербургу

199004, г. Санкт-Петербург, 4-я
линия Васильевского острова, д. 13,
лит.А, тел. (812) 313-04-40
факс (812) 313-04-15
www.spb.fas.gov.ru

Управление по обращениям и жалобам Правительства Санкт-Петербурга:

СМОЛЬНЫЙ, 4-й подъезд, к. 352, 395,
тел.: (812) 576-70-51, 576-72-31

Органы судебной власти и прокуратуры:

Санкт-Петербургский городской суд

196128, г. Санкт-Петербург,
ул. Бассейная д. 6
тел. (812) 459-59-66
www.sankt-peterburgsky.spb.sudrf.ru

Районные суды Санкт-Петербурга

Василеостровский районный суд

199178, г. Санкт-Петербург,
Средний пр. В.О., д. 55
тел./факс (812) 321-89-07
www.vos.spb.sudrf.ru

Дзержинский районный суд

191123, г. Санкт-Петербург,
ул. Восстания, д. 38
тел. (812) 272-39-36

Зеленогорский районный суд

197720, г. Санкт-Петербург,
Зеленогорск, ул. Красных
Курсантов д. 8
тел. (812) 432-97-64
www.zgr.spb.sudrf.ru

Калининский районный суд

195009, г. Санкт-Петербург,
ул. Бобруйская, д. 4
тел./факс (812) 542-70-07
www.kln.spb.sudrf.ru

Кировский районный суд

198095, г. Санкт-Петербург,
ул. Маршала Говорова, д. 38
тел. (812) 252-62-74
www.krv.spb.sudrf.ru

Колпинский районный суд

196653, г. Санкт-Петербург,
г. Колпино,
ул. Братьев Радченко, д. 12.
тел. (812) 469-65-02
www.klp.spb.sudrf.ru

Красногвардейский районный суд

195176, г. Санкт-Петербург,
ул. Краснодонская, д. 14
тел. (812) 227-47-25
www.kgv.spb.sudrf.ru

Красносельский районный суд

198320, г. Санкт-Петербург,
г. Красное Село,
ул. Суворова, д. 3
тел. (812) 741-32-32
www.ksl.spb.sudrf.ru

Кронштадтский районный суд

197760, г. Санкт-Петербург,
г. Кронштадт, ул. К. Маркса, д. 31
тел. (812) 311-41-26
факс (812) 311-48-95
www.krn.spb.sudrf.ru

Куйбышевский районный суд

191023, г. Санкт-Петербург,
ул. Караванная, д. 20
тел. (812) 314-71-36
www.kbs.spb.sudrf.ru

Ленинский районный суд
190005, г. Санкт-Петербург,
ул. 13-я Красноармейская, д. 17 Б
тел. (812) 251-17-76
факс (812) 251-52-16
www.lnn.spb.sudrf.ru

Ломоносовский районный суд
198412, г. Санкт-Петербург,
г. Ломоносов,
ул. Александровская, д. 11
тел./факс (812) 423-20-02
www.lmn.spb.sudrf.ru

Московский районный суд
196006, г. Санкт-Петербург,
Московский пр., д. 129.
тел. (812) 388-44-46
факс (812) 388-91-26
www.msk.spb.sudrf.ru

Невский районный суд
192029, г. Санкт-Петербург,
ул. Крупской, д. 5
тел.: (812) 412-61-29, 412-53-21
www.nvs.spb.sudrf.ru

Октябрьский районный суд
190000, г. Санкт-Петербург,
ул. Почтамтская, д. 17
тел./факс: (812) 571-83-10, 571-
91-10.
www.oktibrsky.spb.sudrf.ru

Петроградский районный суд
197198, г. Санкт-Петербург,
ул. Съезжинская, д. 9/6
тел. (812) 233-36-63
www.pgr.spb.sudrf.ru

Петродворцовый районный суд
198510, г. Санкт-Петербург,
г. Петродворец,
ул. Аврора, д. 33, лит. Д
тел.: (812) 450-38-54, 427-30-75
www.pdv.spb.sudrf.ru

Приморский районный суд
197374, г. Санкт-Петербург,
ул. Савушкина, д. 83
тел. (812) 430-93-77
www.primorsky.spb.sudrf.ru

Пушкинский районный суд
196607, г. Санкт-Петербург,
г. Пушкин, ул. Пушкинская, д. 22
тел.: (812) 465-08-99, 466-29-93
факс (812) 466-55-06
www.psh.spb.sudrf.ru

Сестрорецкий районный суд
197701, г. Санкт-Петербург,
г. Сестрорецк,
ул. Володарского, д. 41
тел. (812) 437-45-62
www.srt.spb.sudrf.ru

Смольнинский районный суд
191144, г. Санкт-Петербург,
ул. Моисеенко, д. 2а
тел. (812) 275-27-13
факс (812) 275-26-90
www.smolninsky.spb.sudrf.ru

Фрунзенский районный суд
192007, г. Санкт-Петербург,
ул. Курская, д. 3
тел. (812) 712-84-41
www.frn.spb.sudrf.ru

Мировые судьи

Санкт-Петербурга

Управление по обеспечению
деятельности мировых судей
Санкт-Петербурга
тел. (812) 576–68–78
www.mirsud.spb.ru

Северо-Западная

транспортная прокуратура

190000, г. Санкт-Петербург,
Английская наб, д. 16
191036, г. Санкт-Петербург,
Невский пр., д. 85/13
тел. (812) 717–65–07
факс (812) 457–97–43
www.s-ztp.ru

Прокуратура Санкт-Петербурга

190000, г. Санкт-Петербург,
Почтамтская ул., д. 2/9
тел.: (812) 318–2500,

Главное следственное управление

Следственного комитета

Российской Федерации по городу

Санкт-Петербургу

190000, г. Санкт-Петербург,
наб. реки Мойки, д. 86–88
тел. (812) 314–56–53

По жилищным и коммунальным услугам:

Жилищный комитет

Правительства Санкт-Петербурга

191023, г. Санкт-Петербург,
пл. Островского, д. 11
тел. (812) 576–02–58
факс (812) 576–08–18
www.gilkom.spb.ru

Центр по приему обращений

граждан по всем вопросам,

связанным с качеством

оказываемых услуг ЖКХ, тел.004

Горячая линия по росту тарифов услуг

ЖКХ: тел: (812) 576–24–25; 576–24–
28

Государственная жилищная инспекция Санкт-Петербурга

195112, Санкт-Петербург,
Малоохтинский пр., д. 68
тел: (812) 576–07–01

Горячая линия Комитета по тарифам:

тел: (812) 576–29–04

ГУП «ТЭК СПб»

190000, г. Санкт-Петербург,
ул. Малая Морская, д. 12
тел. (812) 312–58–66

ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

тел. (812) 305–09–09

ГРО «ПетербургГаз»

тел. (812) 610–04–04

По транспортным услугам:

ГУП «Организатор перевозок»

тел. (812) 576–55–55

**Информационно-справочный
центр Санкт-Петербургского
метрополитена**

190013, Санкт-Петербург,
Московский пр., д.28.
тел. (812) 301–97–00

**Единый информационно-
сервисный центр ОАО «РЖД»**

тел. 8 (800) 775–00–00

По медицинским услугам:

Комитет по здравоохранению

191011, г. Санкт-Петербург,
ул. Малая Садовая, д. 1
тел. (812) 595–89–79 ,314–18–14
www.zdrav.spb.ru

**Городская справочная служба
«Здоровье города»**

Тел:(многоканальный)
(812) 635–55–63

**Санкт-Петербургское
региональное отделение Фонда
социального страхования
Российской Федерации**

«Горячая линия»: (812) 346–35–70
www.rofss.spb.ru

**Телефон претензий по работе
городской скорой помощи**

Тел:(812) 571–45–04

Дежурный Врач-инспектор:

Тел:(812) 571–09–06

По финансовым услугам:

**Инспекция страхового надзора по
Северо-Западному федеральному
округу**

191186, г. Санкт-Петербург,
ул. Б. Конюшенная, д. 29/42
тел. (812) 312–92–93
www.fssn.ru

6.2.Общественные потребительские организации

Союз потребителей России

191124, г. Санкт-Петербург,
Суворовский проспект, д. 65, лит.
«Б», 3-й этаж, офис 42
тел. (812) 274–10–40
<http://souz-potrebiteley.ru>

**Межрегиональная Ассоциация
общественных объединений
потребителей «Северо-Запад»**

190000, г. Санкт-Петербург,
Адмиралтейская наб., д. 12–14
тел. (812) 314–76–53

**Ассоциация региональных
общественных организаций по
защите прав потребителей
«Выбор потребителя»**

191124, г. Санкт-Петербург,
Суворовский пр., д. 65-Б
тел.: (812) 274–15–52, 274–10–36

**СПРОО «Региональный центр по
соблюдению прав потребителей»**

190000, г. Санкт-Петербург,
наб. реки Мойки, д. 90, офис 403
тел. (812) 314–76–53, 315–03–38
«Горячая линия» — 920–83–72
www.zpspb.ru

Общество потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области
191025, г. Санкт-Петербург,
Невский пр., д. 78
тел.: (812) 400–22–20, 273–05–26

Межрегиональная общественная организация потребителей «Союз потребителей финансовых услуг»
190005, г. Санкт-Петербург,
ул. Егорова, д. 18а
тел. 346–58–50

Санкт-Петербургская общественная организация потребителей "Общественный контроль"
190103, Санкт-Петербург,
пер. Лодыгина, д.1/28
тел.: (812) 324-25-80, 324-27-98

Санкт-Петербургская общественная организация «Общество потребителей «ОПОКАР»
195252, г. Санкт-Петербург,
ул. Софьи Ковалевской, д.3, корп.1.
тел. (812) 533–35–46

Санкт-Петербургская общественная организация потребителей «ДИАЛОГ»
191015, г. Санкт-Петербург,
ул. Таврическая, д. 2, пом. 17Н
тел. (812) 600–79–78

Общественный фонд «Лаборатория проблем качества»
196084, Санкт-Петербург,
ул. Парковая, д. 4
тел. (812) 388-34-46

6.3. Экспертные учреждения и организации

Санкт-Петербургское Государственное Учреждение «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»
191124, г. Санкт-Петербург,
Суворовский пр., д. 65Б
тел. (812) 274–14–30
факс: 274–14–32

Бюро товарных экспертиз
191028, г. Санкт-Петербург,
наб. реки Фонтанки, д. 26
тел. (812) 579–98–97

Центр независимой потребительской экспертизы правовой центр «Омега»
195220, г. Санкт-Петербург,
пр. Непокоренных, 13, к.1, п. 9Н
тел.: (812) 450-00-45, 542–66–82

Независимая медико-юридическая экспертиза 197372, г. Санкт-Петербург,
ул. Гаккелевская, д. 26
тел. (812) 716–59–10;
тел./факс: (812) 349–03–78

ООО «АЭНКОН»
Автомобильная Экспертная
Независимая Компания
196084, Санкт-Петербург,
ул.Красуцкого, д. 4, офис 305
тел. (812) 327–92–96

Санкт-Петербургская
автономная некоммерческая
организация сертификаций и
экспертиз товаров (работ, услуг)
«КронЭкс»
191015, Санкт-Петербург,
ул. Таврическая, д. 2, пом. 17Н
тел.: (812) 655 -50-10

ООО «АвтоЭксперт»
196240, Санкт-Петербург,
ул. Кубинская, д. 77, лит. А
тел: (812) 635–90–58
факс: 740–30–33

Северо-Западное экспертное
общество
191124, г. Санкт-Петербург,
Суворовский пр., д. 65
тел.: (812) 274–10–42, 274–13–41
тел./факс: (812) 271–15–66

Для заметок:

Центр экспертизы
и контроля качества мебели
197046, г. Санкт-Петербург,
Петроградская наб., д. 24
тел./факс :(812) 232–73–24

Научно-технический центр
сертификации и экспертизы
«НТЦ СЕРТЭК»
191024, Санкт-Петербург,
пр.Бакунина, д. 5, БЦ "Б5", офис 219
тел.: (812) 337-14-91

Центр независимой
потребительской экспертизы
191014, г. Санкт-Петербург,
Саперный пер., д. 21
тел. (812) 327–80–32
факс :(812)272–33–48

ООО «Центр Оценки
и Экспертизы»
198332, Санкт-Петербург,
ул. Маршала Казакова д. 26, оф. 29
тел.:(812) 988-24-91