

СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

**ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ
С ОБРАЗЦАМИ ЗАЯВЛЕНИЙ**

Ставрополь
2017 г.

Издание предназначено для широкого круга читателей

Справочник Потребителя

*Издание предназначено для
широкого круга читателей*

Издания напечатано при поддержке средств,
выделенных в качестве гранта в соответствии
с распоряжением Президента Российской Федерации
и на основании конкурса проведенного
Фондом президентских грантов

Редактор и автор проекта Сароян Л. Ш.

Над изданием работали:

Лазаренко Вероника, Болотова Елена,

Гулиев Алик, Абиатари Михаил.

Дизайнер Трупак Елена

Отпечатано с готового оригинал макета
Формат 60x84 1/16. Гарнитура Times New Roman.
Бумага офсетная. Уч. печ. л 7.56. Тираж 5000 экз.
Заказ выполнен: индивидуальный предприниматель
Петривняя Ольга Васильевна,
ИНН 263401121851
Адрес: г.Ставрополь, Крымский проезд, 37а

Распространяется бесплатно

Ставрополь

2017 г.

Предисловие

Насколько неисчерпаемы наши потребности, настолько неисчислимо количество раз каждый человек ежедневно, а зачастую и несколько раз в день выступает в роли потребителя.

В условиях сегодняшнего рынка, потребитель становится наиболее уязвим, если не обладает достаточно юридической грамотностью. Для того, чтобы чувствовать себя уверенно, вступая в правоотношения с продавцом товаров, исполнителем работ, необходимо знать специальное законодательство о защите прав потребителей. Многие покупатели уже достаточно подкованы, и у них редко возникают проблемы, так как они правильно применяют нормы Закона РФ «О защите прав потребителей», который действует более 16 лет.

На сегодня потребитель нуждается в повышенной защите, так как является экономически более слабой стороной правоотношений.

Настоящее издание подготовлено с учетом всех имеющихся изменений и дополнений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Кроме того, мы поделимся с Вами рекомендациями, для того чтобы Вас не смогли ввести в заблуждение используя ваше доверие.

И главное, помните, что никто не защитит ваши права, если вы сами не сделаете для этого первый шаг.

Без садовника не будет сада!

*С уважением,
редактор и председатель правления
Ставропольской краевой общественной
организации защиты прав граждан
и потребителей
Лейла Шамиловна*

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Закон
Российской Федерации

Законодательство защищает Ваши права и определяет механизмы реализации этой защиты. Нужно знать свои права и уметь их защищать - очень часто для защиты своих интересов не требуется обращаться в суд - достаточно грамотно изложить свои требования продавцу или изготовителю.

КТО ТАКОЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ?

Потребитель - это гражданин, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) для личных, семейных или домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА?

Самостоятельно - устно разъяснить свои законные требования либо предъявить письменную претензию.

Адвокат (юрист), общество защиты прав потребителей - разъяснят права, составят документы, окажут содействие в суде.

Отдел защиты прав потребителей в местной администрации, Управление Роспотребнадзора.

ОСНОВНЫМИ ПРАВАМИ ПОТРЕБИТЕЛЯ ЯВЛЯЮТСЯ:

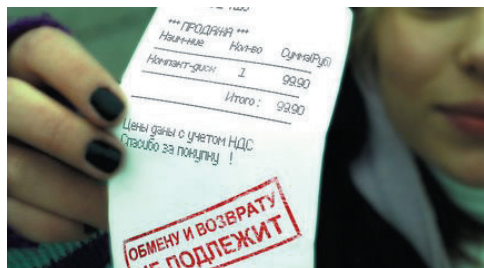
- Право на качество: означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).

- **Право на безопасность:** как потребитель Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды.

- **Право на возмещение ущерба:** за нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.

- **Срок службы, срок годности и гарантийный срок - сроки ответственности.** На товары (услуги) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки - ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков

ВОЗВРАТ И ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ



Вы купили качественный непродовольственный товар, но он Вам не подошел, Вы вправе обменять его на аналогичный товар в течение 14 дней, не считая дня его покупки. Если нужного Вам товара нет в продаже, Вы вправе вернуть товар продавцу и получить уплаченные за него деньги.

Однако, в каждом правиле существуют исключения. Ниже, мы перечислим товары, которые подходят под эти исключения.

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 (ст.25 ОЗПП). Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания (ст. 18 ОЗПП).

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации установлен Постановлением Правительства Российской Федерации.

- 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).
- Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
- Парфюмерно-косметические товары.
- 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 и другие товары (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие), отпускаемые на метраж.

- Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

- 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).

- Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

- Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

- Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.

- Автомобили и мото- вело- товары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавательные средства бытового назначения.

- 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.).

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

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

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ
НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ
ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР
В ТЕЧЕНИЕ 14 ДНЕЙ**



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.

Указанные товары можно обменять либо вернуть только в случае обнаружения в них недостатков производственного характера, то есть продавец (изготовитель) несет ответственность только за недостатки, возникшие по его вине, он вправе провести проверку качества товара, либо экспертизу, которая не может превышать 21 день.

ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРА



В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки, потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

- замены такого товара на товар надлежащего качества;
- соразмерного уменьшения покупной цены.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

СРОК ВОЗМЕЩЕНИЯ РАСХОДОВ НА УСТРАНЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ

Ваше требование о возмещении расходов на устранение недостатков должно быть удовлетворено в течении 10 дней со дня предъявления требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

При замене товара с недостатками гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи Вам товара (п.2 ст.21 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА

При покупке товара длительного пользования с недостатками Вы вправе на время ремонта или замены товара требовать предоставить Вам аналогичный товар для бесплатного пользования (п.2 ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Обратите внимание, что продавец (изготовитель) не обязан сам предлагать Вам аналогичный товар - Вы должны сами предъявить ему это требование.

Например, Вы купили холодильник и он сломался, магазин принял Ваш холодильник для устранения недостатков и Вы имеете право требовать у магазина, бесплатно, предоставить Вам другой холодильник на время ремонта.

СРОК, В КОТОРЫЙ АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДОЛЖЕН БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕН

Требование о предоставлении Вам для безвозмездного пользования аналогичного товара должно быть удовлетворено в срок 3 дня со дня предъявления требования (ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

ЗА ЧЕЙ СЧЕТ ДОСТАВЛЯЕТСЯ ТОВАР?

Предоставляемый Вам для безвозмездного пользования на время ремонта или замены товара аналогичный товар всегда должен доставляться Вам бесплатно, т.е. за счет той организации, которая Вам предоставляет этот товар (ст.20 и п.1 ст.21 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

КТО ДОЛЖЕН ДОСТАВИТЬ ТОВАР ИЛИ ОПЛАТИТЬ ДОСТАВКУ?

Крупногабаритный товар и товар весом более пяти килограммов должны доставить Вам (или оплатить доставку) продавец (изготовитель), иной товар (некрупногабаритный и весом менее 5 кг) должны доставить Вы сами.

При этом закон устанавливает обязанность продавца (изготовителя) доставить товар не в любых, а только в следующих случаях: для ремонта, уценки, замены и возврата их Вам (после ремонта, уценки, замены).

Таким образом, при отказе от исполнения договора купли-продажи (возврате Вами товара) продавец (изготовитель) не обязан доставлять товар. Однако, если Вы возвращаете товар продавцу, Вы вправе включить оплату доставки

в ваши убытки и продавец обязан их оплатить (п.7 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичный товар.

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, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами).

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.

Вы купили товар с недостатками.

Ваши права в течение гарантийного срока или срока годности

5. Требования:

1. Безвозмездное устранение недостатков или возмещение Ваших расходов на это.
2. Соразмерное уменьшение цены.
3. Замена на товар аналогичной марки.
4. Замена на товар другой марки.
5. Отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него).

А также полное возмещение убытков

Товар ненадлежащего качества

Обычно

Требования 1-5

В случаях

Технические сложные и дорогостоящие товары

Если свойства товара не позволяют устранить его недостатки

Обычные недостатки

Требования 1,2,5

Существенные недостатки

Требования 1-5

Требования 2-5

Требования не подлежат удовлетворению -- если недостатки возникли в результате

- нарушения Вами правил,
- действий третьих лиц,
- действия непреодолимой силы,
- если недостатки были оговорены при продаже

Перечень технических сложных товаров определяется Правительством РФ

ЕСЛИ ТОВАР БЫЛ КУПЛЕН В КРЕДИТ, КАКУЮ СУММУ ДОЛЖНЫ ВАМ ВЕРНУТЬ?



Если Вы купили товар с недостатками в кредит, то в случае расторжения договора купли-продажи Вам возвращается (п.5 ст.24 Закона РФ «О защите прав потребителей»): уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата

товара кредита; возмещается плата за предоставление кредита.

В КАКОЙ СРОК ВАМ НУЖНО ПРЕДЪЯВИТЬ ТРЕБОВАНИЯ?

Требования, которые Вы можете предъявить относительно товаров с недостатками, зависят от степени серьезности недостатков и от времени их обнаружения.

Недостатки могут быть просто недостатками и существенными недостатками.

Для товаров, на которые установлен срок годности, недостатки могут быть обнаружены

- в течение срока годности,
- по истечению срока годности.

Для товаров, на которые установлен срок службы, недостатки могут быть обнаружены

- в течение гарантийного срока товара,
- по истечению гарантийного срока товара в пределах срока службы, по истечению срока службы.

В течение гарантийного срока товара изготовитель, продавец несет обязательства по устранению недостатков

Требования можно предъявить в течение гарантийного срока или срока службы как продавцу, так и изготовителю.

ЕСЛИ НЕ УСТАНОВЛЕН ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ИЛИ СРОК СЛУЖБЫ

Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, то потребитель вправе предъявить к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требования в отношении недостатков товара, если недостатки товаров обнаружены (п.1 ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»):



- в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи их потребителю.

Этот срок может быть больше, если это установлено законом или Вашим договором на покупку товара.

ЕСЛИ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК МЕНЬШЕ 2-х ЛЕТ

В случаях, когда гарантийный срок менее 2 лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (п.5 ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Бремя доказательства в этом случае - на продавце.

ЕСЛИ 2 ГОДА ПРОШЛО И ВЫЯВЛЕННЫ СУЩЕСТВЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ

Если по истечении двух лет (в пределах срока службы) в купленном Вами товаре обнаружены существенные недостатки, допущенные по вине изготовителя, Вы вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю)

лю, импортеру) требование о безвозмездном устранении недостатков товара (п.6 ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ



Если Ваше требование о безвозмездном устранении недостатков не выполнено в срок 10 дней или недостаток является неустранимым, Вы вправе предъявить требования (ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

- возмещения расходов на устранение недостатков своими силами или третьим лицом;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула).

Вы вправе также вернуть изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НЕТ ЧЕКА НА ТОВАР?

Отсутствие у потребителя кассового, товарного чека, либо иного документа удостоверяющего факт и условия покупки товара – не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (п.5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если у Вас нет документов на товар (отсутствует товарный или кассовый чек), то Вы можете подтвердить факт покупки путем свидетельских показаний. Отсутствие этих документов не лишает Вас права предъявлять требования к продавцу (изготовителю).

ПО КАКИМ КРИТЕРИЯМ НАЧИСЛЯЕТСЯ РАЗМЕР НЕУСТОЙКИ?

За нарушение сроков выполнения требований потребителя относительно товара с недостатками взимается неустойка (пени) в размере 1% цены товара за каждый день (п.1ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).



Согласно п. 3 ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения

установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителя продавец оплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы, оказания услуги (изготовление мебели и т.д.) в размере 3 % цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа.

КАК РАССЧИТЫВАЕТСЯ НЕУСТОЙКА ПРИ ПРОСРОЧКЕ ВАШИХ ТРЕБОВАНИЙ

Неустойка рассчитывается по формулам:

$S = P \times C \times T$, при этом $P=1\%$ где S - сумма неустойки, которую Вы имеете право взыскать с исполнителя, P - процент неустойки, который берется в единицу времени с цены товара, C - цена товара, T - длительность просрочки, x - знак умножения. То есть, сумма неустойки = процент неустойки \times цена товара \times длительность просрочки.

Сумма неустойки, которую Вы имеете право взыскать с продавца (изготовителя), не ограничена она может быть любой, в том числе и превышать цену товара, однако на основании ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителя» может быть снижена до стоимости товара (услуги).

ФИНАНСЫ

Как выбрать банк.

Первый шаг при выборе банка – убедиться, что он является участником государственной системы страхования вкладов (на сайте Банка России или Агентства по страхованию вкладов – АСВ). По закону о страховании вкладов государство возместит вкладчику его потери, если произойдет страховой случай: у банка отзовут лицензию или Банком России будет введен мораторий на выполнение требований кредиторов банка (то есть банк не выполнит обязательства перед вкладчиком).

Государственная гарантия распространяется только на вклады и счета суммой до 1 400 000 рублей (в том числе причитающиеся на дату отзыва лицензии проценты по вкладам). Возмещения не суммируются, если вклады сделаны в одном банке. Поэтому деньги лучше размещать в разных банках.

Помните! Высокие проценты – это риск. Чем выше проценты, которые предлагает банк, тем более рискованные операции он собирается проводить. Поэтому необходимо оценить, действительно ли оправдан риск вложения средств.

Оценить возможности и риски потребкредита.

Вся ответственность за решение воспользоваться кредитом лежит на заемщике, выплачивать кредит — его обязанность.

Заемщику необходимо самостоятельно оценить свою кредитоспособность на весь период действия договора — сможет ли он из своих доходов выплачивать долг по установленному в договоре графику. Для этого следует из суммы доходов вычесть все возможные расходы. Важно, чтобы получившаяся разница превышала сумму выплат по кредиту.

Необходимо также предусмотреть финансовый резерв для чрезвычайных ситуаций (потеря работы, болезнь и пр.). В интересах заемщика предоставлять в банк правдивую информацию о себе и своих доходах и расходах

Страховать осознанно.

При выдаче карт банки активно предлагают воспользоваться различными услугами страхования.

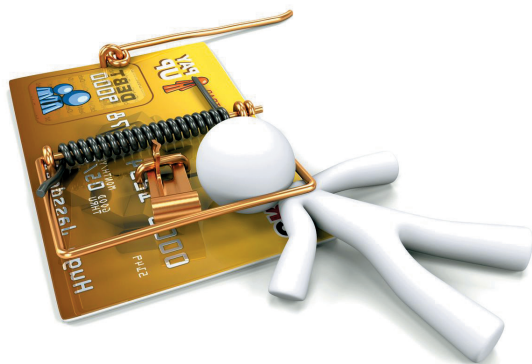
Страхование—дополнительная услуга, оказываемая только с согласия заемщика, по закону о потребительском кредите от нее можно отказаться. Не стоит на нее соглашаться, не понимая, зачем она нужна и в каких случаях и в чью пользу работает.

Сравнить условия банка, микрофинансовой организации и кредитного кооператива.

Процедура кредитования в МФО или КК существенно проще, чем в банковских организациях. В большинстве случаев проверка кредитоспособности заемщика не производится. Это значительно увеличивает риски невозврата займов в МФО или КК. Свои высокие риски по возврату задолженности МФО или КК покрывают за счет самих же клиентов — высокими процентами, штрафами и пенями за просрочки. Потребительский кредит, который предлагают банки, как правило, оказывается выгоднее.



НЕ МОЖЕТЕ ПЛАТИТЬ ПО КРЕДИТАМ! ЧТО ДЕЛАТЬ?



На сегодняшний день кредит стал неотъемлемой частью жизни современного человека. Число граждан, не пользующихся данными банковскими продуктами, стремится к нулю. В большинстве случаев заемщики не обладают элементарными юридическими и экономическими знаниями, что впоследствии приводит к проблеме с погашением кредитов. Потерял работу, сократили или задерживают зарплату, не рассчитал силы, лишился дополнительного дохода - проблемы, предшествующие образованию просроченной задолженности можно перечислять бесконечно, но кто виноват в данной ситуации, когда проблема уже есть и имеет место быть в нашей повседневной жизни? На наш взгляд, не так важен вопрос - кто виноват, куда важнее вопрос, что делать тем, кто уже столкнулся с проблемой выплаты кредитов.

ЗАПОМНИТЕ ЭТИ ПРОСТЫЕ ПРАВИЛА:

1. НЕ брать новых кредитов! - этим Вы только еще сильнее ухудшите свое положение. Самая распространенная ошибка большинства заемщиков - это создание кредитных пирамид. А именно, оформление дополнительных непосильных кредитов для погашения ежемесячных платежей

по просроченным кредитам, т.е. влезают в другие долги для того, чтобы оставаться «порядочным» для банка.

2. НЕ ждать пока банки начнут звонить! - Необходимо действовать на опережение. Как только Вы поймете, что внести очередной платеж уже не сможете, немедленно пишите в банк заявление. Во-первых, дайте банку понять, что Вы испытываете финансовые трудности, и честно предупреждаете его о предстоящих просрочках. Во-вторых, обойдите все свои банки и напишите заявления о реструктуризации. Даже если Вам будет отказано, у Вас будет доказательство того, что Вы не злостный неплательщик, а жертва обстоятельств.

3. НЕ прятаться от банков! Очень важно быть осведомленным и владеть информацией о текущем положении дел. Вы должны четко знать, на каком этапе находится ваш кредитный договор: а) досудебный этап; б) судебный; в) послесудебный этап; г) долг продан. Для того чтобы, своевременно предпринимать все необходимые меры для выхода из проблемной ситуации с максимальной выгодой и минимальными потерями.

С ОКТЯБРЯ 2015 ГОДА У ДОЛЖНИКА ПОЯВИЛОСЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ПРИЗНАТЬ СЕБЯ БАНКРОТОМ.

Пока однозначно очевидно, что сама процедура банкротства - это мероприятие не бесплатное и в общем-то недешевое. Процедуру банкротства будет вести арбитражный управляющий, конечно не бесплатно, цена услуги колеблется от 10 до 30 тысяч рублей в месяц. Если реструктуризация долга не поможет заемщику расплатиться, его имущество пустят с молотка. Но вот ипотечную квартиру, которая является предметом залога, по требованию кредитора с легкостью могут забрать. С одной стороны, для заемщика банкротство - это шанс выбраться из долговой ямы, а с другой-

попасть в черный список и лишиться себя возможности, например, в последующие пять лет вести предпринимательскую деятельность и брать новые кредиты. В итоге:

Банкрот лишается всего имущества, за исключением единственного жилья и необходимых предметов обихода.

- Официальный статус банкротства гражданина сохраняется 5 лет.
- Суд может запретить должнику выезд за границу до завершения процедуры реализации его имущества.
- Необходимо сообщать о статусе банкротства при обращении за кредитом, при приобретении товаров, предусматривающих отсрочку или рассрочку платежа.
- Запрет заниматься предпринимательской деятельностью в течение пяти лет .
- Изъятие ранее выданных лицензий для осуществления предпринимательской деятельности.
- Банкрот в течение пяти лет не имеет права быть учредителем юридического лица, а также управлять им.

Пройдя через все процедуры, будучи признанным банкротом, все долги считаются погашенными. Вы очищаетесь, и начинается так называемый фреш-старт.



УДАЛЕННАЯ ПОКУПКА (ПОКУПКА ТОВАРОВ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ)



В последнее время все больше и больше людей совершают покупки через Интернет. И так же как возрос спрос на интернет покупки, так же повысилась и активность мошенников, которые пользуются этим спросом. И что - бы не попасться в их цепкие лапы, мы предлагаем вам несколько советов:

1) Внешний вид сайта, сколько в нем страниц, насколько «серьезно» он выглядит?

2) Указаны ли контакты для связи (телефон, скайп)? Позвоните и спросите о чем-нибудь менеджера, например об условиях доставки товара.

3) Указано ли, где располагается магазин? Его точный адрес. Зайдите в поисковик и проверьте адрес по карте.

4) Поищите в Интернете отзывы о магазине. Важно, отзывы должны быть не на сайте самого магазина, а на сторонних ресурсах (в блогах, например).

5) Как давно существует магазин? Несколько лет либо месяцев или даже недель.

6) Обратите внимание на условия оплаты, возврата и доставки, внимательно их прочитайте, чтобы не упустить никакую *строчку мелким шрифтом* (даже если на главной странице сайта написано крупными буквами - БЕСПЛАТНАЯ ДОСТАВКА - это еще не значит, что она действительно бесплатная).

7) Расплачиваясь кредитной картой через Интернет, пользуйтесь проверенными системами - концентраторами.

8) Узнайте у оператора или поищите на сайте информацию как можно вернуть товар и деньги в случае, если он Вам не подойдет. Внимательно следите за сроком доставки. Как только прошло максимальное время - пишите в службу поддержки, жалуйтесь на форуме сайта. Не просите - требуйте, чтобы вам вернули деньги или выслали товар заново. Если вы проявите упорство и будете каждый день "долбить" ресурс жалобами, ваши требования выполнят - крупные магазины дорожат репутацией и, как правило, быстро реагируют на пропажу или задержку товара.

9) Дорогую вещь открывайте прямо при получении и обязательно записывайте этот процесс на видео! Если товар бракованный или поломался по дороге, при наличии записи у вас есть реальные шансы товар получить повторно или вернуть деньги.

После нескольких несложных действий Вы окончательно убедитесь в том, стоит ли связываться с этим магазином или лучше поискать другой.



НЕСКОЛЬКО СОВЕТОВ ПО ОПЛАТЕ:

1. Безопаснее всего производить покупки с собственного компьютера, особенно если вы собираетесь расплачиваться кредитной картой.

2. Чаще всего при оформлении заказа необходимо зарегистрироваться на сайте интернет-магазина, то есть заполнить анкету. В ней нужно указать минимальные данные, которые позволят интернет-магазину изучить своих покупателей и скорректировать собственный ассортимент. Если же вам показалось, что при регистрации запрашивают избыточную информацию, следует отказаться от покупки через такой сайт.

В том случае, если вы будете оплачивать заказ через банк, необходимо указать номер вашей банковской карты (но ни в коем случае не сообщайте свой ПИН-код или четыре цифры детализации счета, которые стоят на том же поле, что и образец вашей подписи).

Заведите отдельную карту для интернет-покупок.

ОФОРМЛЯЕМ ВОЗВРАТ.

Если заказанная вами вещь почему-либо вас не устраивает, ее можно вернуть - это закреплено ст. 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей». Из статьи данной нормы закона следует, что вернуть не подошедший качественный товар, купленный дистанционно (через телевизионный «Магазин на диване», интернет-магазин или по каталогу), можно в семидневный срок, причем причины отказа от покупки объяснять не надо. Если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме при его доставке, вы имеет право отказаться от товара в течение 3 мес. с момента его передачи.

Возвращаемое изделие должно сохранять свой первоначальный товарный вид и потребительские свойства. Потеря документа, подтверждающего факт покупки товара (то есть документа, привезенного вместе с товаром), - тоже не проблема: доказать, что вы приобрели данную вещь, можно при помощи электронного письма от магазина о том, что ваш заказ принят к исполнению.

Единственные расходы, которые может понести покупатель, стоимость обратной доставки товара продавцу.

Иностранцы интернет-магазины обычно вкладывают в посылку с товаром документ, который покупатель должен заполнить при возврате изделия, а также наклейки с адресом продавца, чтобы отправить ему вещи. Если же такой наклейки вы не обнаружили (далеко не все российские интернет-магазины подобным образом облегчают жизнь своим клиентам), ознакомиться с условиями и процедурой возврата товара, а также узнать адрес продавца можно на том же сайте, где вы делали заказ. Вещи ненадлежащего качества возвращают по общим правилам.

Помните о перечне товаров не подлежащих обмену и возврату (смотреть на странице 7-9)





Вопрос: Две недели назад я произвела оплату за пользование мобильной связью в салоне экспресс-оплаты в торговом центре. Мне пообещали, что деньги на счет поступят на следующий день. Но, как оказалось, не поступили вообще, а чек я не сохранила. Меня интересует, могу ли я надеяться на разрешение данной ситуации в мою пользу, если у меня нет документа, подтверждающего оплату, но я помню номер павильона, дату и сумму платежа.

Ответ: В соответствии с пунктом 5 статьи 18 закона «О защите прав потребителей» отсутствие кассового или товарного чека не лишает вас права отстаивать свои права и интересы. Вы можете использовать показания свидетелей или иные формы доказывания. Для этого необходимо обратиться в павильон, где вы заказывали услугу. Сначала в бесконфликтном тоне попросить выдать подтверждение факта оплаты услуг и спросить, почему услуга до сих пор не реализована. Если продавец откажется разбираться в данной ситуации, то надо написать

претензию в адрес этого продавца и сослаться на обстоятельства, которые подтверждают вашу правоту. В данном случае это могут быть свидетели (видеозапись в зале). В претензии вы можете потребовать либо оказания услуги, либо возврата денежных средств.

***Вопрос:** Купили тур, из документов выдали только «туристическую путевку». До вылета более 1 месяца. У нас возникла необходимость отказаться от поездки по личным причинам. Турагентство предлагают вернуть нам сумму менее 50%, ссылаясь на произведенную оплату отеля. При этом договора у нас до сих пор нет. Есть ли возможность вернуть большую часть суммы?*

Ответ: Да. Пишите турагенту и туроператору заявление об отказе от услуги, передайте его под подпись и дату на втором экземпляре. В соответствии со ст. 32 ОЗПП при расторжении договора на оказание услуги возврату подлежит вся сумма за минусом фактически понесённых исполнителем услуг, которые должны быть документально подтверждены (т.е. Вам должны представить документы, в которых указаны расходы по Вашему туру).

***Вопрос:** Гражданин X летел на самолете, по прилету оказалось, что его багаж вскрыт и пропали некоторые вещи; пропало целое место багажа; пропали вещи, находящиеся при пассажире или пропал багаж? Что делать в этом случае и какое возмещение должен получить X?*

Ответ: X нужно составить акт о повреждении (или утере) багажа и направить перевозчику (авиакомпанию) письменную претензию.

Для составления акта нужно сразу же после обнаружения утери или повреждения багажа вызвать работников аэропорта, пригласить свидетелей (еще двух-трех человек, летевших тем же рейсом) и в их присутствии составить акт. Акт должен подписать представитель перевозчика и пассажир.

В случаях повреждения или утери багажа нужно направить перевозчику претензию в письменной форме в срок не позднее 7 дней со дня получения багажа, а в случае просрочки доставки багажа - в срок 21 день (ст.127 Воздушного кодекса РФ).

Перевозчик обязан в течение 30 дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии (ст.128 Воздушного кодекса РФ). Если пассажир не получил ответ в течение 10 дней после вручения претензии перевозчику - можно обращаться с иском в суд (статья 22 Защиты прав потребителей)

***Вопрос:** На рынке купила стенку для комнаты. Некоторые ее детали оказались бракованными и их необходимо было заменить. Продавец пообещал, что заменит. Однако через 2 недели я решила вообще отказаться от стенки, о чем уведомила продавца. На это продавец сообщил, что я имела право обменять/сдать товар в течение 2 недель после покупки. Кто прав?*

Ответ: Если недостатки товара являются «существенными» (то есть неустранимыми недостатками или недо-

статками, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, или проявляются вновь после их устранения, или другие подобные недостатки), то Вы имеете право расторгнуть договор купли-продажи и получить обратно свои деньги, вернув мебель продавцу. Заявление продавца о том, что свои претензии Вы должны были высказывать в течение 2-х недель после покупки являются обоснованными.

Вопрос: Купил невесте обручальное кольцо, а оно оказалось ей мало. В магазине обменять кольцо на больший размер отказались, деньги не вернули. Правомерны ли действия продавцов магазина?

Ответ: Магазин полностью прав. По общему правилу потребитель всегда может обменять качественный непродовольственный товар на аналогичный, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру. Такое право потребителя закреплено в ст. 25 закона «О защите прав потребителей». Но в этом же законе сказано, что не все товары надлежащего качества подлежат обмену или возврату, и что перечень таких товаров дан в специальном Постановлении Правительства РФ. В соответствии с этим постановлением изделия из драгоценных металлов относятся к товарам, не подлежащим обмену или возврату. В данный перечень также входят: предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, нижнее белье для детей и взрослых и некоторые другие предметы и вещи.

***Вопрос:** Гражданка X купила телевизор (иностранного производства) После того, как она оплатила покупку, продавец сообщил ей, что инструкции н е на русском языке и что он, продавец, покажет, как настраивать телевизор. X согласилась, но через несколько месяцев, в пределах гарантийного срока телевизора, понадобилось снова настроить телевизор, а за это время X забыла устные инструкции продавца. Что можно сделать в этой ситуации?*

Ответ: В данном случае продавцом были нарушены п.1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», указывающий, что продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, и п.2 ст.8 Закона РФ «О защите прав потребителей», указывающий, что надлежащая информация о товарах должна быть на государственных языках субъектов РФ. Поэтому в соответствии с п.1 ст.12 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков. При этом потребитель обязан возвратить товар продавцу. Так что в данном случае гражданка X не обязана знать о способах настройки телевизора: «очень просто и всем известно», по словам продавца.

Поэтому в результате не предоставления необходимой информации X приобрела товар, которым не может пользоваться и теперь X имеет право:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи,
- если в связи с этой покупкой X произвела расходы (документально подтвержденные) - например, оплатила до-

ставку товара, то X имеет право на возмещение этих расходов продавцом.

Предъявить эти требования X имеет право во время гарантийного срока на телевизор, а если этот срок не установлен в течение разумного срока, но в пределах 2 лет со дня покупки и срока службы товара.

Вопрос: Купили видеокамеру и обнаружили дефект записи. Сдали в магазин на диагностику, но так ничего и не исправили. Пыталась вручить претензию с просьбой выплатить деньги, но претензию не приняли. Послала ее по почте заказным письмом, пришло уведомление, что письмо не приняли, претензия пришла обратно. Что мне дальше делать?

Ответ: В данном случае следует подавать иск в суд. Если с почты пришло уведомление, что письмо адресатом не получено - это значит адресат уклонился от получения и письмо считается врученным. Вот, если бы с почты пришло уведомление, что по указанному адресу адресата нет, вот тогда можно было бы говорить, что вашей претензии не было. Дело в том, что закон установил порядок претензионного рассмотрения спора, он обязал предпринимателя в добровольном досудебном порядке разрешать эти конфликты. А раз он отказывается, в суд! Для того, чтобы составить иск в суд, можно обратиться к юристам.

Вопрос: Купили сотовый телефон. В процессе пользования он мне не понравился. Могу ли я его вернуть в магазин и потребовать деньги?

Ответ: Нет. Технически сложные товары в течение 14-ти дней надлежащего качества, не подошедший по внешнему виду, фасону, размерам, габаритам или комплектации (и это исчерпывающий перечень) не может быть заменен на подходящий по этим параметрам.

Вопрос: Добрый день! Я приобрела подушку, но она не подошла мне по жёсткости. Могу ли я ее вернуть/обменять? 14 дней ещё не истекли.

Ответ: По жесткости - такого основания в законе нет. Может по размеру, фасону, расцветке, габаритам или комплектации (подберите подходящий). Такой товар обмену/возврату не подлежит (смотреть стр. 7-9 перечень товаров не подлежащих обмену и возврату). Жесткость это не недостаток, а сделанный вами при покупке неправильный выбор.

Вопрос: Я купил неудачный телефон, уже третий раз в ремонте. Сколько раз продавец вправе ремонтировать его? Я бы предпочел, чтобы мне его заменили. Имею ли я право требовать новый телефон? Гарантийный срок еще не кончился.

Ответ: В период гарантийного срока Вы вправе требовать замены или отказаться от исполнения договора купли-продажи некачественного товара (т.е. требовать возврата денег) в случаях, когда разово товар находился в ремонте более 45 суток, либо в период гарантийного срока в совокупности телефон находился в ремонте более 30 дней, либо имеется заключение АСЦ о невозможности устранения в нем недостатка.

Вопрос: Купили туфли, которые красят ноги. Написали заявление в магазин с требованием о замене, но нам отказали, сообщив, что по проведенной ими экспертизе туфли нормальные.

Ответ: Вы можете сделать независимую экспертизу, а затем если, конечно, заключение будет в Вашу пользу, подать в суд иск к продавцу. В исковом заявлении потребуйте возврата денег за обувь, взыскания убытков, включая стоимость проведенной Вами экспертизы, выплаты неустойки 1% от стоимости товара за каждый день просрочки исполнения Ваших требований и возмещения морального вреда, а также взыскание штрафа с продавца в размере 50% от взысканной суммы. Приложите к исковому заявлению копию претензии, поданной Вами продавцу и их ответ (обязательно).

Вопрос: Имеют ли права при въезде на СТО в принудительном порядке производить мойку автомобиля?

Ответ: Согласно ст. 33 Закона РФ «О защите прав потребителей» на выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Согласно ПРАВИЛАМ оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств П. 13 Исполнитель обязан заключить договор при наличии возможности оказать заявленную услугу (выполнить заявленную работу),

П. 15. Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать все сведения.

Согласно п.2 ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

На основании изложенного можно сделать вывод, что требование об обязательной платной мойке автомобиля СТО не соответствует действующему законодательству.

Вопрос: Имею ли я право присутствовать при техническом обслуживании своего транспортного средства ?

Ответ: Да имеете, на основании пункта 31. «Постановления Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя.

Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

***Вопрос:** Купила товар - не понравился, решила вернуть. В магазине сказали, что деньги вернут, после того, как только предъявите паспорт. Имеют ли право требовать паспорт, либо другой документ удостоверяющий личность?*

Ответ: Возвращая деньги, магазин проводит операцию возврата через расходный кассовый ордер. Там обязательно указываются паспортные данные получателя денег. Эта форма утверждена и проверяется налоговой.



ВОПРОСЫ ЖКХ

***Вопрос:** Добрый день. Утром обнаружил засор в трубах, во всех раковинах стоит вода, в унитазе не только вода. Позвонил в ЖЭУ и вызвал сантехников, за прочистку попросили 700 руб. Законно ли это?*

Ответ: Если засор в Ваших трубах - то законно. Если засор по общедомовому стояку - то нет. Уточните в УК что именно у Вас чистили, если стояк - пишите заявление с требованием возврата незаконно взятой у Вас суммы.

***Вопрос:** Квартира находится на 1-ом этаже, в подвале капает вода, в квартире всё сухо. УК говорят что нужно менять крестовину (или что-то в этом роде) канализационной трубы, снять унитаз аккуратно нет возможности, требуют покупать за мой счёт, правомерны их действия?*

Ответ: Если место, где установлена крестовина, относится к общедомовому имуществу - работа должна быть выполнена за счет УК. Если это крестовина расположена в той части трубы, ответственность за надлежащее состояние которой несет собственник - расходы оплачивает собственник.



- Рестораны и кафе не имеют права взимать проценты за обслуживание.
- Если вы оставляете вещи в гардеробе или ячейках магазинов, то администрация учреждений обязаны нести за них ответственность, а в противном случае не должны требовать сдавать ваше имущество.
- Незаконны запреты фото- и видеосъемки в магазинах, если человек не мешает остальным посетителям.
- Возник конфликт с исполнителем услуг и товаров. Рекомендуем фиксировать ваши переговоры письменно.
- При покупке некачественных продуктов, даже если вы вскрыли упаковку, съели часть содержимого, магазин обязан вернуть деньги в полном объеме.
- Охранник (магазин, банк и т.д.) не вправе задерживать либо обыскивать Вас так как это расценивается как нарушения свободы и неприкосновенности личности. Если настаивают на обыск, вызовите наряд полиции.
- За поврежденный товар в магазине платить не надо - если вы задели сумкой, плечом, корзиной только в том случае, если это случайность, то есть без умысла. Советуем руководствоваться одним важным обстоятельством. Речь идет о минимальных расстояниях между стеллажами и неправильной выкладкой товаров на полках.

Зачастую магазины экономят, не соблюдая требования СанПиНа, создавая узкий проход между прилавками.

- Туалеты и комнаты «матери и ребёнка» находящиеся на территории общественных мест (автовокзалов, аэропортов, железнодорожных вокзалов, торговых комплексов, ресторанов и кафе) должны быть бесплатными.

- Сложно технические товары (телефон, планшет, компьютер и т. д.) обмену и возврату в течение 14 дней со дня покупки обмену и возврату не подлежит, если он без недостатков.

- Если купленный вами сложнотехнический товар требует сервисного ремонта **ПОМНИТЕ!!!** Самостоятельно не сдавайте товар в сервисный центр. Ответственность несет продавец, который вам его продал. Если же магазин отказывается принять товар на диагностику либо ремонт и отправляет Вас в другой сервисный центр, требуйте письменного направления с печатью. В обратном же случае ответственность за товар, если не проведут ремонт (отсутствие деталей, неподходящие запчасти, нарушения сроков гарантийного ремонта, а он составляет не более 45 дней и т.д.) будет лежать на потребителе.

- В случаи обнаружения брака, некачественно оказанной услуги и т.д. в зависимости от сути дела - можно попытаться решить некоторые проблемы по телефону. Но если уж по какой-либо причине Вы решили идти к продавцу (исполнителю) - то желательно заранее написать претензию в которой четко, грамотно укажите суть требований. Если всячески продавец (исполнитель) предлагает СВОЮ форму заявлений - не имеет особого смысла не соглашаться. По крайней мере - следует внимательно ознакомиться с формой данного заявления. Можно в форме заявления вычеркнуть все не устраивающие Вас пункты, написать, что все требования указаны в прилагаемой претензии.

- Претензия либо заявление составляется в двух экземплярах. Ваш вариант должен быть зарегистрирован то есть: дата, фамилия принявшего, штамп либо печать организации.

В случае если продавец (исполнитель) отказывается принимать либо подписывать копию претензии, направьте в адрес продавца (исполнителя) заказным письмом с уведомлением и желательно с описью вложения.

- Заключайте договор с медучреждением (стоматологические и косметические услуги)

Договор должен содержать:

- а) сведения об исполнителе: наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации, адрес места осуществления медицинской деятельности, предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

- б) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

- в) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

- г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

- д) платежный документ об оплате;

- е) закрывающий документ после выполненных работ;

- ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

- з) порядок изменения и расторжения договора;

- и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

**ПРЕТЕНЗИЯ С ТРЕБОВАНИЕМ ВЫПЛАТИТЬ
НЕУСТОЙКУ ЗА НАРУШЕНИЕ СРОКОВ
ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ**

Директору ООО «Х»

от Ивановой И.И.

проживающей по адресу: г. _____,

ул. 5-я Советская 100, кв. 1

(д.тел.111-11-11)

ПРЕТЕНЗИЯ

13 апреля 2008г. между мной и ООО «Х» был заключен договор № 11 бытового подряда на выполнение работ в объекте недвижимости по оговоренному адресу в соответствии с прилагаемой к договору сметой. До этого, 12 января 2008г. между мной и Вашей организацией подписан договор № 33 на дизайнерские работы. В сроки, указанные в договорах, работы завершены не были, хотя мной со своей стороны все обязательства по договорам исполнены, оплата произведена в сроки. Суммы, уплаченные по вышеуказанным договорам, составляют 1 000 000 руб. и 7 000 у.е., что подтверждается квитанциями к приходному кассовому ордеру: №1 на 2200 у.е., №88 на 900 000 руб., №101 на 370 000 руб., №107 на 69 000 руб., № 118 на 5000 у.е., №138 на 60 000 руб.

В соответствии с п.5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель, нарушивший сроки выполнения работ, уплачивает потребителю неустойку в размере 3% от цены работ за каждый день просрочки. В соответствии с п.3.2. Договора подряда № 11 работы должны быть закончены не позднее 13 сентября 2008г. По настоящее время они еще не завершены. Я несет материальные убытки в связи с

простоем и нарушением срока сдачи помещения в эксплуатацию. Неустойка за период с 13.09.2008г. по настоящее время составила более 100% цены работ, что в таком случае составляет полную стоимость работ - 2 000 000 руб. (из расчета курса доллара 26 руб.70 коп.)

В связи с вышеизложенным

ПРОШУ:

- уплатить неустойку в размере 3% от цены работ, но не более стоимости работ, что составляет за просроченный период сумму цены работ: 2 000 000 руб.

Нарушение установленных законом сроков удовлетворения заявленного требования будут расцениваться как повод для обращения в судебные инстанции. В этом случае с Вас будет взыскан штраф в размере 50% от суммы, присужденной потребителю.

Приложения:

- 1) копии квитанций об оплате на сумму 1 000 000 руб.+ 7000 \$ на двух листах;
- 2) копия договора подряда №11 от 13.04.2008г.;
- 3) копия договора оказания услуг №33 от 12.01.2008г.;
- 4) копия сметы на ремонтно-строительные работы.

25 июня 2008 г.

Подпись _____

ПРЕТЕНЗИЯ С ТРЕБОВАНИЕМ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

Директору ООО «АВТОДЕТАЛИ»
от Иванова И.И.
проживающего по адресу:
г. _____, ул. Советская 1, кв.1
(тел. 111-11-11)

ЗАЯВЛЕНИЕ

18 июня 2008 года я заключил с Вашей фирмой договор 100/1 на поставку по каталогу Вашей фирмы, запасной части для автомобиля, а именно радиатора охлаждения двигателя для автомобиля... модели 260SE выпуска 1986 года.

Менеджер Вашей фирмы, занимающийся приемом заказов, сказал, что по каталогу для моего автомобиля подойдет радиатор модели Auradia, доверяя компетенции Вашего персонала, я согласился на покупку этого радиатора и подписал означенный договор.

Получив радиатор от Вашей фирмы и выполнив свои обязательства по оплате полученного товара, при попытке установить его на автомобиль, я обнаружил, что данный радиатор невозможно установить на штатные места крепления - не совпадают посадочные места и крепежные площадки радиатора и рамы автомобиля, радиатора и диффузора вентилятора, кроме того, он несколько больше по размерам, чем старый радиатор, из чего следует невозможность его использования на данной модели автомобиля.

В связи с вышеизложенным и в соответствии с п.1 ст.12 Закона РФ «О защите прав потребителей»

1) расторгаю договор и требую (или прошу - не суть) вернуть мне стоимость радиатора Auradia -

2) рассмотреть мою претензию в течение 10 дней.

В случае игнорирования моих требований я буду вынужден обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо вышеизложенного, я буду просить суд взыскать с Вашей фирмы компенсацию морального вреда; также Вам придется оплатить госпошлину и штраф в соответствии с п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложение:

1 - копия договора и товарных чеков

15 сентября 20__ года.

Подпись _____

Если принцип справедливости не понят, как тогда действовать? Идите в суд!

С несправедливостью либо сотрудничают, либо сражаются

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ ПОДАЕТСЯ В СУД В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ (ОНО МОЖЕТ БЫТЬ НАПИСАНО ОТ РУКИ ИЛИ НАПЕЧАТАНО).

Исковое заявление составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков.

Например, если у Вас два ответчика, то в суд представляется три экземпляра искового заявления, один из которых остается в суде, а два других рассылаются ответчикам.

По общему правилу иск подается в суд по месту нахождения ответчика и исковое заявление должно быть оплачено государственной пошлиной.

Однако по искам по защите прав потребителей закон делает исключение.

Вы освобождаетесь от уплаты государственной пошлины (п.3 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей», 336.36 НК РФ).

Вы можете предъявить иск в один из судов по Вашему выбору (п.7 ст.29 ГПК РФ)

по Вашему месту жительства, пребывания или нахождения ответчика, либо по месту заключения договора.

Если иск организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Вы можете подать исковое заявление судье на личном приеме или послать по почте.

Можно ли послать документы по почте? Исковое заявление можно отправить по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении). Посылая документы в суд по почте, сохраните почтовую квитанцию, если конверт потеряется на почте, то по квитанции Вы сможете его разыскать.

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ МАРКИРОВКА (ЭКОМАРКИРОВКА).

ЭКОМАРКИРОВКА — комплекс сведений экологического характера о продукции, процессе или услуге в виде текста, отдельных графических, цветовых символов (условных обозначений) и их комбинаций. Он наносится в зависимости от конкретных условий непосредственно на изделие, упаковку (тару), табличку, ярлык (бирку), этикетку или в сопроводительную документацию.

Экомаркировка информирует покупателей об экологических свойствах продукции и не только. Некоторые знаки приняты на международном и общенациональном уровнях, но встречаются и собственные знаки конкретных фирм.

Некоторые знаки, отражающие экологическую безопасность для человека и окружающей среды изделий в целом или их отдельных свойств.

ЗНАКИ СООТВЕТСТВИЯ

Знаки соответствия — означают соответствие международным и национальным стандартам сертификации качества товаров и безопасноститоваров,

«Зеленая точка» — символ того, что производство данного продукта экологически чистое, а упаковка подлежит вторичной переработке,

«Ресайлинг» — символ того, что данный товар подлежит переработке или уже получен в результате переработки

«РСТ» — в России широко известен как знак соответствия Российскому стандарту.

ШТРИХ КОД И ЕГО РАСШИФРОВКА.

Штрих-код - это наносимая на упаковку в виде штрихов закодированная информация, считываемая при помощи специальных устройств. С помощью штрихового кода кодируют информацию о некоторых наиболее существенных параметрах продукции. Наиболее распространены американский Универсальный товарный код UPC и Европейская система кодирования EAN (см. рисунок).



Согласно той или иной системе, каждому виду изделия присваивается свой номер, состоящий чаще всего из 13 цифр (EAN-13).

Контрольная цифра предназначена для определения законности производства того или иного товара.

Как рассчитывать контрольную цифру:

1. Сложить цифры, стоящие на четных местах ШК $6+0+7+2+1+0=16$
2. Полученную сумму умножить на три $16*3=48$
3. Сложить цифры, стоящие на нечетных местах (кроме самой контрольной цифры) $4+0+3+6+1+2=16$
4. Сложить числа, полученные в пунктах 2 и 3 $48+16=64$
5. Отбросить десятки $64-60=4$
6. Из числа 10 вычесть полученное в пункте 5 $10-4=6$

Если полученная после расчета цифра не совпадает с контрольной цифрой в штрих-коде, это значит, что товар произведен незаконно.

Возможен также вариант, когда для кода страны-изготовителя отводится три знака, а для кода предприятия - четыре. Товары, имеющие большие размеры, могут иметь короткий код, состоящий из восьми цифр - EAN-8.

Возможен также вариант, когда для кода страны-изготовителя отводится три знака, а для кода предприятия - четыре.

Обратите внимание:

Нередко на товаре можно увидеть надпись, например, «Сделано в Голландии», а код, нанесенный на этикетку, этой стране не соответствует. Тут причин может быть несколько. Первая: фирма была зарегистрирована и получила код не в своей стране, а в той, куда направлен основной экспорт ее продукции.

Вторая: товар был изготовлен на дочернем предприятии.

Третья: возможно, товар был изготовлен в одной стране, но по лицензии фирмы из другой страны.

И, наконец, четвертая, когда учредителями предприятия становятся несколько фирм из различных государств.

00-09 США, Канада	73 - Швеция
20-29 Резервные номера (EAN)	740-745 - Гватемала, Сальвадор, Гондурас, Никарагуа, Коста-Рика
30-37 Франция	Панама
380 Болгария	750 - Мексика
383 Словения	759 - Венесуэла
385 Хорватия	76 - Швейцария
400-440 Германия	770 - Колумбия
460-469 - Россия и б. СССР	773 - Уругвай
475 - Латвия	775 - Перу
471 - Тайвань	779 - Аргентина
489 - Гон-Конг	786 - Эквадор
45, 49 - Япония	789 - Бразилия
50 - Великобритания	80-83 - Италия
520 - Греция	84 - Испания
529 - Кипр	850 - Куба
535 - Мальта	859 - Чехия и Словакия
539 - Ирландия	860 - Югославия
54 - Бельгия и Люксембург	869 - Турция
560 - Португалия	87 - Нидерланды
569 - Исландия	880 - Южная Корея
57 - Дания	885 - Таиланд
590 - Польша	888 - Сингапур
599 - Венгрия	90-91 - Новая Зеландия
600-601 - ЮАР	955 - Малайзия
619 - Тунис	
64 - Финляндия	
690 - Китай	
70 - Норвегия	
729 - Израиль	



КЛАССИФИКАЦИЯ ПИЩЕВЫХ ДОБАВОК.

E100 - E182 красители
E200 - E280 консерванты
E300 - E391 антиокислители, регуляторы кислотности
E400 - E481 стабилизаторы, эмульгаторы, загустители
E500 - E585 разные
E600 - E637 усилители вкуса и аромата
E700 - E899 запасные номера
E900 - E967 противопенные, глазирователи, улучшители
муки, подсластители
E1100 - E1105 ферментные препараты.

Пищевые добавки, запрещенные к применению в РФ:

E121, E173, E240

Пищевые добавки, не разрешенные к применению в РФ:

E103, E107, E125, E127, E128, E140, E153-155, E160d,
E160f, E166, E173-175, E180, E182, E209, E213-219, E225-
228, E230-233, E237, E238, E241, E252, E253, E264, E281-
283, E302, E303, E305, E308-314, E317, E318, E323-325,
E328, E329, E343-345, E349, E350-352, E355-357, E359,
E365-368, E370, E375, E381, E384, E387-390, E399, E403,
E408, E409, E418, E419, E429-436, E441-444, E446, E462,
E463, E465, E467, E474, E476-480, E482-489, E491-496,
E505, E512, E519-523, E535, E537, E538, E541, E542,
E550, E552, E554-557, E559, E560, E574, E576, E577,
E579, E580, E622-625, E628, E629, E632-635, E640, E641,
E906, E908-911, E913, E916-919, E922-926, E929, E942-
946, E957, E959, E1000, E1001, E1105, E1503, E1521.

*С 01 июля 2010 года при производстве рыбной икры
запрещено использование консерванта E239 (уротро-
пина).*