

Справочник Потребителя. Цифровизация: Сегодня-Завтра.

Издание предназначено для широкого круга читателей.

Распространяется – бесплатно.

Подготовлен:

«Ставропольской краевой общественной
организацией защиты прав граждан и потребителей»
при поддержке

Правительства Ставропольского края
и Фонда Президентских грантов.

Автор и редактор издания:

Сароян Лейла Шамиловна.

Над изданием работали:

Абиатари Михаил Исакович.

Панкова Саглар Юрьевна.

Отпечатано в издательстве ООО «Губерния»

356231, Ставропольский край, с. Татарка,

ул. Тельмана д.1/17

Бумага офсетная. Тираж 2 000 эк. Формат 60x84 1/16.

г. Ставрополь

2022 г

СЛОВО АВТОРА.



Дорогие читали! Предлагаю Вашему вниманию публикацию, в котором отражается актуальная информация наших дней. Большая часть нынешнего поколения живет прошлым и им сложно приспособиться к цифровизации. Это явление вызвано стремительным развитием информационных технологий, микроэлектроники и коммуникаций в большинстве стран мира. Цивилизация уже вплотную подошла к развилке экзистенциального выбора. К сожалению сегодня, господствует - голый расчёт, поскольку многие живут одним днём - заработать сегодня и сейчас. Мир приходит в неустойчивое положение. Поток сообщений, связанных с построением «цифровой цивилизации» нарастает буквально лавинообразно. Причем эта революционная трансформация общества происходит без учета нашего мнения. Цифровизация всё глубже проникает в нашу жизнь, делая информацию и услуги более доступными и приближая исполнение заветных желаний на расстояние в несколько кликов. Одновременно с развитием технологий модернизируются и способы мошенничества. Теперь для совершения кражи не обязательно выходить из дома, равно как и для того, чтобы у вас пропали деньги. Более того, подобные происшествия настолько на слуху, что уже никого не удивляют. Вряд ли найдётся человек, который ничего не слышал о

звонках мифической «службы безопасности банка». С помощью электронных подписей у граждан крадут квартиры, с помощью сканов паспорта оформляют кредиты, с помощью вирусов и фишинговых сайтов уводят пароли с важных ресурсов. Продолжать можно бесконечно.

Многие «цифровые» преступления можно было бы исключить, если бы системы безопасности банков и государственных учреждений были более совершенными, а законодательство в большей степени соответствовало реальности. Кроме того, у государства, к сожалению, не всегда есть техническая возможность ограничить действия злоумышленников.

Проблема состоит еще и в недостаточной «цифровой» грамотности наших сограждан и в их неготовности идти в ногу с прогрессом. Необходимо осознать, что дальнейшее укрепление нашего общества связано только с правильными действиями каждого из нас.

Будьте бдительны! Прежде чем совершать финансовую операцию – Сделайте паузу!

Надеюсь, информация, изложенная в этом справочнике, будет Вам полезна.

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

ОСНОВНОЕ.

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

Федеральный Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» защищает Ваши права. Нужно не только знать свои права, но и уметь их защищать. Очень часто для защиты своих интересов не требуется обращаться в суд – достаточно грамотно изложить свои требования продавцу или изготовителю.

КТО МОЖЕТ ЗАЩИТИТЬ ВАШИ ПРАВА?

► Адвокат (юрист), союзы и общественные объединения, отделы при местной администрации и Управление Роспотребнадзора, которые разъяснят вам ваши права, окажут содействие в составлении процессуальных документов и даже смогут представлять ваши интересы в суде.

► Самостоятельно – вы можете устно разъяснить свои требования либо предъявить письменную претензию (всегда в двух экземплярах)

Если принцип справедливости в досудебном порядке не понятен продавцу (исполнителю услуг), идите в суд! С несправедливостью либо сотрудничают, либо сражаются.

Исковое заявление подается в суд в посменном виде. Необходимо приложить досудебное требование и иные документы, подтверждающие ваши доводы.

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

Например, если у Вас два ответчика, то в суд представляется один экземпляр искового заявления и почтовая квитанция о направлении иска в адрес ответчиков.

Подсудность по искам о защите прав потребителей сохраняется за потребителем, то есть иск подается по месту жительства, по месту регистрации, по месту заключения договора и т.п. (п.7 ст.29 ГПК РФ).

Потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины на основании п.3 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и статьи 336.36 НК РФ.

Исковое заявление можно отправить и по почте (заказным письмом). Посылая документы в суд по почте, сохраните почтовую квитанцию, поскольку по трек номеру отправления можно отследить дату получения вашей корреспонденции.



СЛЕДУЕТ ПОМНИТЬ!

В случае обнаружения недостатков товара в течение 14 дней не считая дня покупки, потребитель вправе по своему выбору потребовать: замену такого товара на товар надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены...

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы (ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

СРОК ВОЗМЕЩЕНИЯ РАСХОДОВ НА УСТРАНЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ.

Ваше требование о возмещении расходов на устранение недостатков должно быть удовлетворено в течение 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 нового 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») и носит заявительный характер.

СРОК, В КОТОРЫЙ АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДОЛЖЕН БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕН.

Требование о предоставлении Вам для безвозмездного пользования аналогичного товара должно быть удовлетворено в течение 3-х со дня предъявления такого 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 на 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 должен доставить Вам (или оплатить доставку) продавец (изготовитель), иной товар (некрупногабаритный и весом менее 5 кг) должны доставить на ремонт либо в магазин Вы сами.





ЕСЛИ НЕ УСТАНОВЛЕН ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ИЛИ СРОК СЛУЖБЫ.

Если на товар не установлен гарантийный срок или срок службы, то потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требования в отношении недостатков товара, если недостатки товаров обнаружены в пределах 2 лет со дня передачи товара потребителю (п.1 ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

ЕСЛИ ПРОШЁЛ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК И ВЫЯВЛЕНЫ СУЩЕСТВЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ

Если по истечении гарантийного срока, но 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, импортеру) требование о безвозмездном устранении недостатков товара.

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

Товар либо услуга, приобретенная за счет средств кредита в случае расторжения договора, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма с процентами погашенного ко дню возврата товара (п.5 ст.24 Закона РФ «О защите прав потребителей»).



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



- ▶ Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
- ▶ Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования.
- ▶ Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
- ▶ Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу.
- ▶ Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
- ▶ Оборудование навигации и беспроводной

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

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

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

- ▶ Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.

- ▶ Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.

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

- ▶ 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.

**Ну
как-то
так...**

В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ БДИТЕЛЬНОСТЬ - ОСНОВА ВАШЕЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

- ▶ Бережно хранить персональные данные и не передавать их посторонним лицам. Ни при каких обстоятельствах не передавать сторонним людям данные своей кредитной карты и расчётных счетов.
- ▶ Не устанавливать банковские приложения («мобильный банк») на смартфоны, с которых посещаются соцсети и прочие развлекательные сайты.
- ▶ Не открывать письма от незнакомых отправителей, тем более – содержащиеся в них ссылки и файлы).
- ▶ Не заходить в личный кабинет банка с общедоступных компьютеров.
- ▶ Не хранить в смартфоне информацию, попадание которой в руки злоумышленников было бы критичным. Помнить, что смартфон можно потерять, что его могут украсть или заразить вирусом.
- ▶ Не перезванивать на незнакомые номера в случае «сброшенных» звонков.

▶ Завести для покупок в интернет-магазинах специальную карту, на которой будет находиться ограниченное количество средств.

▶ Помнить поговорку о бесплатном сыре. Как только замаячил лёгкий заработок, неожиданное наследство, выигрыш в лотерею, внезапная компенсация (в том числе якобы с сайта госуслуг – поддержка ИП по случаю пандемии коронавируса), бесплатная поездка к морю, стоит максимально собраться и включить рациональное мышление: берегитесь, вами заинтересовались мошенники.

▶ Аналогичная ситуация с чудо-продуктами, чудо-лекарствами и прочими чудо-товарами, которые предложили только вам в тайне от всего мира. В лучшем случае вы купите пустышку за немалую сумму, в худшем – навредите себе. Впрочем, навредите себе вы в обоих случаях, поскольку лишитесь денег и будете переживать, поняв, что вас обманули.



КАК СОВЕРШАТЬ БЕЗОПАСНЫЕ ОНЛАЙН-ПОКУПКИ.

Сегодня многие предпочитает делать покупки в интернете. Во-первых, это удобно. Можно выбрать нужный товар, не выходя из дома. Во-вторых, онлайн покупки обходятся, как правило, дешевле. Имеется и еще одно преимущество: в интернете люди нередко приобретают качественные товары «с рук» за небольшие деньги. Существенным недостатком онлайн-шопинга является возможность потери денежных средств по вине злоумышленников.

Мошенники используют самые изощренные приемы, чтобы получить доступ к персональным данным пользователей и завладеть чужими финансами. Важно знать правила безопасной покупки в интернете, не забывать о бдительности при совершении расчетов с онлайн магазинами и оплате различных услуг.

В наш список включены 10 правил, соблюдение которых поможет снизить риск столкновения с мошенничеством.

1. Для того чтобы онлайн покупки были безопасными, требуется обязательно установить в компьютере или смартфоне надежную антивирусную программу и регулярно ее обновлять. Важно использовать современный браузер последней версии.

При осуществлении расчетов за покупки с помощью смартфона безопаснее всего использовать банковские приложения для дистанционного обслуживания клиентов («мобильный банкинг»).

2. Прежде чем оплачивать выбранный товар, необходимо убедиться в подлинности сайта, предлагающего совершить покупку. Мошенники нередко используют сайты-двойники, копируя подлинный дизайн. Подмену заметить непросто, так как «липовый» адрес обычно отличается от настоящего одной буквой или дополнительным знаком.

При входе на продающий сайт желательно ввести адрес вручную, проверив его подлинность с помощью поисковых систем. Только после этого можно заносить в заявку данные своей банковской карты. Если воспользоваться скопированной ссылкой, можно попасть на мошеннический сайт.

Желая обмануть доверчивого покупателя, злоумышленники зачастую размещают на фиктивных сайтах сверхвыгодные предложения с нереально большими скидками на покупку товаров, оплату услуг. Такие предложения необходимо оставлять без внимания, так как желанная экономия может обернуться большими неприятностями. Продавец, уверенный в своем товаре и знающий ему цену, не станет необоснованно занижать ее, рискуя потерять

доверие клиентов. Чтобы узнать, безопасна ли интернет-покупка в данном онлайн-магазине, необходимо обратить внимание на предложенные способы оплаты. Если она производится, например, картой одного вида, доверять такому продавцу нельзя.

3. Рекомендуется делать покупки на серверах, защищенных с использованием протокола `https`. В отличие от серверов, помеченных в адресной строке символом `http`, данные пользователей на `https` сайтах передаются в зашифрованном виде.

Защищенный сайт можно узнать по значку в виде закрытого замка. Он размещается в начале адресной строки. Если нажать на этот значок, открывается окно с пунктом проверки сертификата безопасности.

4. Чтобы совершать безопасные покупки в интернете, важно позаботиться о создании надежных паролей для входа в банковскую систему. Они должны состоять из букв разного размера, чередующихся с цифровыми знаками.

Не рекомендуется использовать одни и те же пароли для входа в электронную почту, социальные сети и онлайн-банк. Существуют специальные приложения для создания и хранения секретных ключей, такие как LastPass, RoboForm. Используя подобные «менеджеры паролей» можно обезопасить свои данные, не забывая голову сложными сочетаниями знаков. Пароли разного назначения вносятся в про-

грамму-хранилище, для доступа в которое требуется знать ключевой «мастер-пароль», известный только владельцу. Его надо тщательно скрывать от посторонних.

Нельзя использовать такой «ключ» для входа на какие-либо другие сайты.

5. Важно сохранять конфиденциальность своих персональных данных. Если для входа на продающий сайт требуется регистрация с сообщением адреса проживания, номера паспорта и телефона, это должно насторожить. Зачем разглашать личную информацию, не зная, будет ли совершена покупка вообще?

Не следует оплачивать покупки с чужого компьютера. Отсутствие должной антивирусной защиты может стать причиной похищения личной информации или ее искажения с помощью вирусных программ.

Мошенники могут легко рассекретить пароли, если покупки совершаются с общественной системы Wi-Fi.

Не рекомендуется входить в систему онлайн банкинга через социальные сети. Следует правильно использовать настройки конфиденциальности, чтобы недобросовестные продавцы не могли получать доступ к профилям клиентов в сетях Facebook , «Одноклассники», «В Контакте» и т. д.

6. Не следует переходить по неизвестным рекламным ссылкам с предложениями «купить», «продать», «скачать» что-либо. Нередко мошенники используют такие ссылки, чтобы установить на чужой компьютер вредоносные программы, взламывающие или уничтожающие важные данные. Переход по незнакомой ссылке чреват подключением платного приложения, автоматически снимающего деньги с банковской карты.

Для внедрения вредоносного ПО злоумышленники часто используют электронную почту. Открывая ссылки и документы, содержащиеся в письмах от незнакомых лиц, можно завести в компьютер мошеннические программы.

7. Не следует соглашаться на предварительную оплату покупок, не имея гарантий на возврат денег в случае отказа от товара, не подошедшего по размеру, качеству или другим параметрам. На некоторых продающих сайтах с хорошей репутацией появилась функция «Безопасная сделка». Продавец получает доступ к деньгам, внесенным на его счет, только после того, как покупатель получает товар и подтверждает согласие на его приобретение.

8. Специалисты по интернет-маркетингу, отвечая на вопрос, как безопасно оплачивать покупки в интернете, советуют использовать виртуальные карты, которые оформляют многие популярные банки.

Удобны и безопасны в использовании обычные карты, защищенные по технологии 3-D Secure. Деньги снимаются с них лишь после того, как владелец подтвердит осуществление операции путем введения SMS кода, приходящего на его телефон. При этом значительно осложняется похищение средств мошенниками в случае попадания к ним реквизитов карты (ее номера, срока действия и кода CVC2/CVV2). Такие данные, а также приходящие на телефон SMS коды нельзя никому сообщать, так же как и аккаунты электронных кошельков. Наилучшим вариантом является использование для интернет-расчетов отдельной карты, а не той, на которую перечисляется зарплата, и где содержатся сбережения. Для того чтобы предотвратить похищение всех денег, необходимо установить лимит их максимального вывода с карты. Безопасные онлайн платежи можно также производить с электронных кошельков. Непосредственно перед шопингом на такой кошелек или на карту для покупок переводится определенная денежная сумма. После совершения онлайн-расчетов за покупки желательно сохранять квитанцию. Она может пригодиться при возникновении спорной ситуации, например, в случае повреждения или утери товара при перевозке.

9. Перед внесением платежей надо предварительно изучить отзывы покупателей, чтобы

совершать действительно безопасные онлайн покупки. Если высказываются претензии по поводу качества и доставки товара, лучше не рисковать, приобрести его дороже, но у более надежного продавца.

Нередко владельцы онлайн магазинов размещают на своих сайтах фиктивные отзывы, написанные за деньги специально привлеченными людьми. О том, что отзывы не настоящие, можно судить по некоторым признакам, таким как: однотипный стиль изложения, преобладание общих слов, а не конкретных фактов.

10. Необходимо обращать внимание на контактные данные продавца. Магазины, внушающие доверие, всегда размещает их на своих интернет-страницах. Если указан номер телефона, то рекомендуется позвонить по нему и убедиться в том, что магазин реально существует.



КРЕДИТЫ.

Нельзя сказать, кредиты вредны или полезны, все зависит от тебя.

Кредиты типа «Стрекоза» позволяют получить удовольствие прямо сейчас: на еду - развлечение - отдых и путешествия – на покупку вещей, которые нельзя перепродать с выгодой либо помочь кому-то.

Взять такой кредит – значит стать беднее!

Кредиты типа «Муравей» берут на предпринимательскую деятельность – на образование – на приобретение либо улучшение недвижимости на покупку вещей которые можно с выгодой перепродать (автомобиль, техника) – Позволяют в будущем стать богаче.

Помните, чем больше долгов, тем больше в жизни опасностей и риска.

Вы можете взять кредит в следующих ситуациях:

- Денег не хватает, но доходы регулярны
- Доходы достаточно высоки

Вам не следует брать кредит в следующих ситуациях:

- Ежемесячные платежи по кредиту будут превышать 30% ваших доходов
- Вам не будет хватать на необходимые вещи
- Нет финансовой «подушки безопасности»

Сегодня при оформлении кредита очень часто навязывают услуги страхования, авто помощника либо юриста. Помните, что на расторжение договора страхования предоставляется 14 дней (период охлаждения). Остальные услуги на основании статьи 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» вы вправе расторгнуть договор в любой момент и требовать возврат уплаченных средств за минусом фактически понесённых расходов исполнителем услуг.

! Не советуем обращаться в компании, которые предлагают вам оказать услуги по оформлению кредита. В большинстве своем предметом договора, который вы с ними заключили, значатся консультационные услуги.

МФО (МИКРО ФИНАНСОВЫЕ ЗАЙМЫ)

С июля 2019 года в России действует законодательное ограничение на уровне 1% в день.

Микрофинансовые организации (МФО) не вправе начислять заемщику - физическому лицу проценты по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает одного года, в случае, если сумма начисленных по договору процентов достигнет трехкратного размера суммы займа - за исключением неустойки (штрафа, пени) и платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату.

Регулятором всех финансовых организации является Центральный Банк Российской Федерации.

Финансовый уполномоченный. Должность финансового уполномоченного учреждена Законом для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги. Финансовый уполномоченный при осуществлении своих полномочий независим от органов государственной власти, органов местного самоуправления, Банка России и иных организаций, должностных лиц.

В соответствии с Законом финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей финансовых услуг только в отношении финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей. Исключение составляют споры, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от размера требований потребителя финансовых услуг.

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении. В случаях, предусмотренных Законом, финансовый уполномоченный принимает решение о прекращении рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг.

! Помните, если ваш спор требует судебного разрешения, Вы обязаны направить свое требования финансовому уполномоченному и если вас не устроит его решение только после этого подать иск в суд приложив к нему решение финансового уполномоченного. Услуга бесплатная.



Служба финансового
уполномоченного

Адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3

Часы приёма корреспонденции:

понедельник - четверг с 9:00 до 18:00

пятница с 9:00 до 16:45

Телефон горячей линии: 8 (800) 200-00-10

НЕ МОЖЕТЕ ПЛАТИТЬ ПО КРЕДИТАМ?

На сегодняшний день кредит стал неотъемлемой частью жизни современного человека. Число граждан, не пользующихся 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 ПРОСТЫЕ ПРАВИЛА:

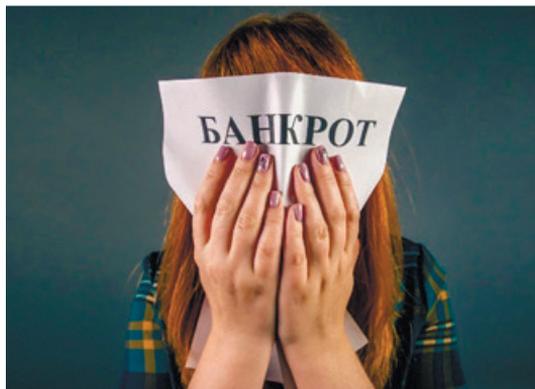
1. НЕ брать новых кредитов! - этим Вы только еще сильнее ухудшите свое положение. Самая распространенная ошибка большинства заемщиков - это создание кредитных пирамид. А именно, оформление дополнительных непосильных кредитов для погашения ежемесячных платежей о просроченным кредитам, т.е. влезают в другие 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; б) судебный; в) послесудебный; г) долг продан.

**Не справились?
Есть возможность объявить себя банкротом
и начать жизнь с чистого листа.**



ПО КАКИМ КРИТЕРИЯМ НАЧИСЛЯЕТСЯ РАЗМЕР НЕУСТОЙКИ?

В случаях, когда продавец либо исполнитель услуг не выполняет свои обязательства и игнорирует ваши требования, закон предусматривает начисления процентов за нарушение ваших прав.

► За нарушение сроков выполнения требований потребителя относительно товара с недостатками взимается неустойка (пеня) начисляется 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).





- ▶ Рестораны и кафе не имеют права включать в чек проценты за обслуживание.
- ▶ Если вы оставляете вещи в гардеробе или ячейке магазина, то администрация организации за сохранность несет полную ответственность.
- ▶ 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 (магазина, банка и т.д.) не вправе задерживать либо обыскивать Вас, поскольку это расценивается как нарушения свободы и неприкосновенность 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.

▶ Претензия либо заявление составляется в двух экземплярах. Ваш вариант должен быть зарегистрирован, то есть: дата, ФИО принявшего, штамп либо печать организации. В случае если продавец (исполнитель) отказывается принимать либо подписывать копию претензии, направьте в его адрес заказным письмом с описью вложения.

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ 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. (д.тел.111-11-11)

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. Сумма уплаченные по вышеуказанным договорам, составляют 1 000 руб. и 4 000 руб. что подтверждается квитанциями к приходному кассовому ордеру:

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 40 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.;

Подпись Дата.

ПРЕТЕНЗИЯ

о расторжении договора купли-продажи / замене технически сложного товара

(в связи с нарушением сроков устранения недостатков).

«_____» _____ 20__ г. между мной _____
_____ (Ф.И.О.) и _____

_____ (наименование продавца – юридического лица, ИП) (далее – Продавец) был заключён договор купли-продажи товара: _____

_____ (указать наименование товара и другие его идентифицирующие признаки: артикул, модель, марку, цвет, размер и пр.)(далее - товар) на сумму _____, что подтверждается _____ (указать № и дату

кассового или товарного чека, другого документа, подтверждающего оплату товара, сведения о свидетелях при отсутствии вышеуказанного документа).

Изготовителем (продавцом) на данный товар был установлен гарантийный срок: _____, что подтверждается _____

_____ (указать наименование, номер, дату документа, подтверждающего наличие гарантийного срока).

Взятые на себя обязательства по оплате товара мной исполнены надлежащим образом, что подтверждается _____

_____ (указать наименование, номер, дату документа, подтверждающего оплату сведения о свидетелях при отсутствии вышеуказанного документа).

« _____ » _____ 20__ г. в процессе эксплуатации в течение гарантийного срока мной были обнаружены следующие недостатки товара: _____

_____ (указать характер недостатков, время и периодичность их возникновения и проявления и пр.)

Согласно п.1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ «О защите прав потребителей») потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору 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.

«___» _____ 20__ г. я обратился к Продавцу с требованием о безвозмездном устранении недостатков товара. Товар был принят Продавцом на гарантийное обслуживание, что подтверждается _____
_____ (указать наименование, номер, дату, документа, подтверждающего передачу товара Продавцу на гарантийное обслуживание). Срок ремонта (устранения недостатков) согласно данному документу составляет _____ (количество дней устранения недостатков, указанное в документе, подтверждающем передачу товара Продавцу на гарантийное обслуживание) дней.

По состоянию на сегодняшний день установленный срок гарантийного обслуживания товара истек, переданный для безвозмездного устранения недостатков товар _____

(указать наименование товара и другие его идентифицирующие признаки: артикул, модель, марку, цвет, размер и пр.) возвращен мне Продавцом не был.

В соответствии с п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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 пят-

надцати 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.

Согласно п.1 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

На основании вышеизложенного, руководствуясь п.1 ст.18, п.1 ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1.расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму либо заменить на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены)

2. Рассмотреть мои требования в сроки, установленные ст.ст. 21, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Дата /Подпись



Как правильно ходить за продуктами

15 советов о том, как можно сэкономить, отправляясь за продуктами

3 Иногда покупать мороженные продукты, но не заранее нарезанные фрукты, овощи и т.д. – за сервис **начисляют дополнительные деньги**

2 Не покупать продукты непосредственно «к обеду» или «к ужину» – **это убыточно**. Можно распланировать меню на неделю и сделать необходимые закупки

1 Не покупать в продуктовых магазинах **непродовольственные товары** (средства для мытья посуды, батарейки). Обычно такие товары дороже, чем в специализированном магазине

4 Покупать в **период скидок**. Если на продукты, чей срок реализации (не путать со сроком годности!) близится к завершению, магазин предлагает скидки

5 Самые дорогие продукты в супермаркетах размещают **на уровне глаз**. На нижней или верхней полке продукты **гораздо дешевле**. Помнить об этом!

6 Отказаться от покупки уже готовой кулинарии. Вместо этого готовить блюда заранее и с запасом

8 При покупках пользоваться калькулятором

9 Избегать покупок **товаров на кассах** – они могут быть дороже

10 Не игнорировать **«карты постоянного покупателя»** того или иного супермаркета – они предоставляют скидки

7 В проходах супермаркетов нередко устанавливают **ценные «мины»** – корзины с дорогими продуктами. Избегать их!

11 Покупать сезонные, свежие и недорогие продукты **на рынках**: чем меньше посредников, тем выше экономия в средствах

13 Не покупать все в одном магазине. За счет совершения покупок в двух даже соседних магазинах можно значительно **сократить расходы**

14 Быть внимательным в так называемых «дисконтных» магазинах – предлагаемые там цены **не всегда самые низкие** в городе

15 **Не делать покупок на пустой желудок**, когда чувствуется усталость или злость на что-то. Деньги будут потрачены на самые бездарные и бесполезные товары

КАК ЭКОНОМИТЬ ВОДУ И ДЕНЬГИ?



МУРМАНСК
И СЕБЕ И ЛЮДЯМ



**ПРИ ЧИСТКЕ
ЗУБОВ НАБИРАЙ
ВОДУ В СТАКАН**

10Л. ЭКОНОМИЯ



**МОЙ ФРУКТЫ В
КАСТРЮЛЕ**

10Л. ЭКОНОМИЯ



**ПРИНИМАЙ ДУШ,
А НЕ ВАННУ**

100Л. ЭКОНОМИЯ



**ПРЕДПОЧИТАЙ
РЫЧАГОВЫЕ
СМЕСИТЕЛИ**

10Л. ЭКОНОМИЯ



**ПЕРЕКРЫВАЙ
КРАН**

24Л. ЭКОНОМИЯ

**ВСЕ
ЭЛЕКТРО-
ПРИБОРЫ**



Уходя из дома, выключайте электроприборы, в том числе компьютер, который находится в режиме ожидания.

**ЭНЕРГО-
СБЕРЕГАЮЩИЕ
ЛАМПОЧКИ**



Ко всем осветительным приборам можно подобрать энергосберегающие лампочки нужного размера.

**ЗАРЯДНЫЕ
УСТРОЙСТВА**



Выключайте зарядные устройства, если они уже не подключены к гаджетам.

**МОНИТОРЫ
КОМПЬЮТЕРА
И ТЕЛЕВИЗОР**



Уменьшите контрастность у монитора компьютера и экрана телевизора.

**КАК
СЭКОНОМИТЬ
НА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ?**



ХОЛОДИЛЬНИК



Холодильник лучше устанавливать подальше от плиты и окон и вовремя размораживать.

ОКНА



Не заставляйте большими растениями окна и днем держите шторы открытыми.

ЭЛЕКТРОЧАЙНИК



Нагревайте в электрочайнике только необходимое количество воды. Электрический чайник также можно заменить обычным.

КОНДИЦИОНЕР



Включайте кондиционер только при закрытых дверях и окнах, чтобы он не работал вхолостую.

ПЫЛЕСОС



Фильтры и мешки пылесоса нужно вовремя очищать, чтобы не создавать дополнительную нагрузку и не уменьшать тягу воздуха.

СЧЕТЧИК



Установите многотарифный счетчик, который учитывает потребление энергии в зависимости от времени суток (дневной и ночной тарифы).

ЭКОНОМЬ ГАЗ!



ЗАПОМНИ: большое пламя горелки не ускоряет варку,
а лишь приводит к повышенному расходу энергии!
Как только закипит, уменьшите пламя!

ОБЯЗАТЕЛЬНО РАССКАЖИ СВОИМ СТАРШИМ РОДСТВЕННИКАМ!

Участились случаи обманов и грабежей под видом проверки газового оборудования

**СКОРЕЕ ВСЕГО, В ДОМ ХОЧЕТ
ПРОНИКНУТЬ МОШЕННИК, ЕСЛИ:**

**ПСЕВДОГАЗОВИК ПРИШЕЛ БЕЗ ВЫЗОВА
И БЕЗ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ** от управляющей компании

**ПОД ЛЮБЫМ ПРЕДЛОГОМ ПЫТАЕТСЯ
ПОПАСТЬ В КВАРТИРУ**

ЗАПУГИВАЕТ, НАВЯЗЧИВО ПРЕДЛАГАЕТ немедленно
и бесплатно проверить ваше газовое оборудование,
заменить его или срочно установить дополнительное

**ОБЕЩАЕТ БОЛЬШИЕ СКИДКИ, МЕШАЕТ ЗВОНИТЬ
И СОВЕТОВАТЬСЯ** с родственниками,
управляющей компанией



МАЛЕЙШИЕ СОМНЕНИЯ?

**СРАЗУ ЗАКРЫВАЙТЕ ДВЕРЬ, ЗВОНИТЕ РОДСТВЕННИКАМ. В СВОЮ УПРАВЛЯЮЩУЮ КОМПАНИЮ!
ЛУЧШЕ ПЕРЕСТРАХОВАТЬСЯ, ЧЕМ ЛИШИТЬСЯ ПЕНСИИ И ЖАЛЕТЬ О НЕНУЖНОЙ ПОКУПКЕ!**



КАК ВЕСТИ СЕБЯ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ КОРОНАВИРУСА

Йога | Фитнес | Питание

@healthyfoodadvice



Не трогайте лицо руками
Вы можете занести вирус пальцами на слизистую глаз, носа или рта



Фрукты и овощи
Листовая зелень и фрукты с высоким содержанием витаминов помогут укрепить иммунитет



Чаше мойте руки
Только 5% взрослых моют руки как следует



Спите достаточно
Не меньше 7 часов ночью



Регулярно тренируйтесь дома
Тренируйтесь каждый день не меньше 30 минут



Исключите рукопожатия
С рукопожатиями передается в 10 раз больше микробов, чем приветствием "кулак о кулак"



Дезинфицируйте поверхности
Оставьте дезинфицирующее средство на 3 мин., прежде чем вытереть сухой тряпкой



Улучшайте качество воздуха
Вирусы не любят влажность, поэтому используйте увлажнитель воздуха



Медитируйте
Это поддержит иммунную систему



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 путевку, 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 Х 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 (авиакомпании) 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). Помните, если ваш груз застрахован необходимо обратиться в страховую компанию.

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 недостатками, которые не могут быть устранены без несоизмеримых 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, также как и не вернули деньги. Правомерны ли действия продавцов магазина?

Ответ: Магазин – 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 так же 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 не на русском языке и он рассказал 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 Х не обязана знать о способах настройки телевизора: «очень просто и всем известно», по словам продавца.

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

- отказаться от исполнения договора купли-продажи,
- если в связи с этой покупкой Х произвела расходы (документально подтвержденные) - например, оплатила доставку товара, то Х имеет право на возмещение этих расходов продавцом.

Предъявить эти требования Х 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: 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 отремонтировать 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 замену или отказаться от исполнения договора купли-продажи некачественного товара (т.е. требовать возврата денег) в случаях, когда товар находился в ремонте разово 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 (вы-

полнения 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 подлежащий обмену возврату- 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. Ваши права не нарушаются.



ПРИЯТНЫХ ПОКУПОК!

**Перед любой
финансовой
операцией
Сделайте паузу!**

