

Информация в помощь потребителю

Выбирая товар (услугу, работу) не надо забывать о тех несложных правилах, которые необходимо соблюдать при оформлении покупки или при заключении договора на выполнение работы (услуги):

- самая большая вероятность оказаться обманутым там, где продажа (работа, услуга) никак не оформляются, требуется предварительная оплата, не предоставляются сведения о продавце (исполнителе). В таких случаях зачастую оказывается, что с претензией обращаться не к кому или продавец (исполнитель) отказывается от факта сделки;

- любое предприятие или индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги населению, должны представить информацию о себе (наименование организации, место её нахождения, режим работы, а индивидуальный предприниматель должен представить сведения о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа). Отсутствие указанной информации, а также отказ продавца её предоставить говорит о том, что, заключив договор можно столкнуться с большими неприятностями;

- выбирая товар (услугу, работу) по рекламному объявлению, следует убедиться в реальном существовании данной организации, действительно ли она оказывает подобные услуги и оформить подробный договор, в котором необходимо оговорить все условия;

- заключая договор никогда не надо его подписывать сразу, а предварительно прочитайте его и убедитесь, что все условия, указанные в нем Вас устроят. Если какие-либо важные пункты отсутствуют, надо предложить включить их в текст, ведь договор – это соглашение равноправных сторон;

- делая любую, даже самую пустячную покупку, обязательно нужно взять чек (лучше кассовый, а если нет кассовой машины, то товарный), так как именно с момента выдачи чека продавцом покупателю договор купли-продажи считается заключённым надлежащим образом. Не надо забывать брать товарный чек и при покупке товаров на вещевых рынках. Требуйте правильного заполнения гарантийных талонов;

- если условия договора не соблюдаются, постарайтесь подтвердить это документально. Например, если поезд опоздал, сделайте отметку о прибытии в Вашем билете или в случае плохого отопления в квартире требуйте составления акта о низкой температуре;

- если считаете, что закон и справедливость на Вашей стороне, не стесняйтесь предъявлять претензии. Все претензии предъявляйте в письменной форме, на втором экземпляре получите отметку об их приеме;

- если Вам сложно вести переговоры с организацией или предпринимателем, обратитесь за помощью в отдел по защите прав потребителей управления по социальным вопросам администрации муниципального образования город Краснодар.

**Наиболее часто возникающие вопросы у потребителей
и ответы на них**

№ п/п	Вопросы	Ответы
1.	<p>Я приобрел товар (телевизор, телефон, обувь и т.п.). В процессе эксплуатации в товаре выявились недостатки. Что делать?</p>	<p>В соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обнаружение существенного недостатка товара; - нарушение установленных данным 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. <p>Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации и включает в себя:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

		<p>предназначенные для передвижения по снегу.</p> <p>5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).</p> <p>6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.</p> <p>7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины.</p> <p>8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления.</p> <p>9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.</p> <p>10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.</p> <p>11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.</p> <p>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.</p> <p>13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.</p> <p>14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).</p> <p>Рекомендуем Вам обратиться к продавцу с письменным заявлением, написанным в 2-х экземплярах, в котором описать сложившуюся ситуацию и указать Ваше требование. Первый экземпляр заявления вручить представителю торгующей организации, а второй оставить у себя с отметкой о принятии (Ф.И.О. принявшего заявление, должность, подпись, дата принятия) или отправить заявление по почте заказным письмом с уведомлением по адресу торгующей организации.</p>
2.	<p>Приобрел товар, дома при тщательном осмотре обнаружил, что он не подходит по цвету, размеру, претензий к качеству нет. Какие в данном случае у меня права?</p>	<p>В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» Вы вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обменять непродовольственный товар надлежащего качества Вы можете в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.</p> <p>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</p>

подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает Вас возможности ссылаться на свидетельские показания.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Но при этом необходимо учесть, что Правительством Российской Федерации утвержден перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.

В этот перечень входят:

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

		<p>агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.</p> <p>11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями).</p> <p>12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.</p> <p>13. Животные и растения.</p> <p>14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).</p>
3.	<p>Заклучил договор на приобретение мебели по образцам. Произвел стопроцентную оплату. Срок передачи товара через 30 дней. Прошло 50 дней, а мебель не доставили. На что я имею право в данной ситуации?</p>	<p>Согласно ст. 23.1. Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - передачи оплаченного товара в установленный им новый срок; - возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. <p>При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.</p> <p>В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.</p>
4.	<p>Заклучил с фирмой договор на изготовление металлопластиковых окон. Изготовили с</p>	<p>Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков выполненной работы Вы вправе по своему выбору потребовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

	<p>нарушением сроков, а в процессе эксплуатации выявились дефекты. Что я вправе потребовать от фирмы?</p>	<p>- соответствующего уменьшения цены выполненной работы; - безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.</p> <p>Вы вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем. Также Вы вправе расторгнуть договор о выполнении работы, если обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.</p> <p>За нарушение сроков изготовления окон Вы вправе потребовать от исполнителя выплатить неустойку. Согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы не определена договором о выполнении работы.</p>
5.	<p>С начала отопительного сезона в квартире холодно. Управляющая компания мер не принимает. Что делать?</p>	<p>Первоначально Вам необходимо обратиться в управляющую компанию, с требованием составить акт по факту предоставления услуги по подаче тепла ненадлежащего качества. Также написать заявление в управляющую компанию, в котором потребовать, в соответствии со ст. 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее Закон), устранить недостатки оказываемой услуги и указать срок для устранения недостатков.</p> <p>Согласно ст. 30 Закона недостатки услуги должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок устранения недостатков указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.</p> <p>В соответствии с п. 108, 109 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 исполнителем проводится проверка факта нарушения качества коммунальной услуги. Дата и время проведения проверки согласовывается с потребителем. По окончании проверки составляется акт проверки.</p>

		<p>Если в ходе проверки будет установлен факт нарушения качества коммунальной услуги, то в акте проверки указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.</p> <p>Согласно п. 150 Правил исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести в соответствии с положениями данных Правил перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.</p>
6.	<p>Сдал в ремонт бытовую технику. В мастерской её утерjali. Что делать?</p>	<p>В соответствии со ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем. Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.</p>
7.	<p>Собираюсь, подать иск в суд на организацию осуществляющую продажу обуви, которая продала мне туфли ненадлежащего качества, а деньги не возвращает. Должен ли я оплачивать госпошлину?</p>	<p>Согласно ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.</p> <p>Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; - жительства или пребывания истца; - заключения или исполнения договора. <p>Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.</p>

Кому: руководителю
юридического лица или
индивидуальному предпринимателю¹

От кого: Ф.И.О., адрес, контактный
телефон

Заявление

В магазине по адресу: _____, был _____
приобретен товар _____, по цене _____ руб.
наименование товара

В процессе эксплуатации в товаре выявились недостатки _____

описать выявленные недостатки

В соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О
защите прав потребителей» требую² _____

указать одно из требований

Дата _____

Подпись _____

¹ Точное наименование организации или фамилию предпринимателя сверить с кассовым или товарным чеком.

² 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.

Кому: руководителю
юридического лица или
индивидуальному предпринимателю¹

От кого: Ф.И.О., адрес, контактный
телефон

Заявление

С Вашей организацией был заключен договор № _____ от _____
указать дату
на выполнение работ (оказание услуг) _____.
указать выполняемые работы (услуги)

Общая стоимость, в соответствии с договором, составила _____ руб.
В выполненных работах (оказанных услугах) выявились недостатки

описать выявленные недостатки

В соответствии со ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О
защите прав потребителей» требую² _____

указать одно из требований

Дата _____

Подпись _____

¹ Точное наименование организации или фамилию предпринимателя сверить с документами об оплате и договором.

² Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

**Отдел по защите прав потребителей управления по социальным вопросам
администрации муниципального образования город Краснодар.**

Местонахождение управления по социальным вопросам администрации муниципального образования город Краснодар: 350020, город Краснодар, ул. Одесская, д. 1, телефон 2156204, электронный адрес: sv@krd.ru.

Местонахождение отдела по защите прав потребителей: 350001, город Краснодар, ул. Ставропольская, д. 174, телефон 2169875, электронный адрес: ozp@krd.ru.

Прием заявителей осуществляется в соответствии с графиком:

День недели	Время личного приема заявителей	Время телефонного консультирования заявителей
Понедельник	с 9.00 до 17.00 перерыв с 12.30 до 13.20	с 9.00 до 18.00 перерыв с 12.30 до 13.20
Вторник	с 9.00 до 17.00 перерыв с 12.30 до 13.20	с 9.00 до 18.00 перерыв с 12.30 до 13.20
Среда	с 9.00 до 17.00 перерыв с 12.30 до 13.20	с 9.00 до 18.00 перерыв с 12.30 до 13.20
Четверг	с 9.00 до 17.00 перерыв с 12.30 до 13.20	с 9.00 до 18.00 перерыв с 12.30 до 13.20
Пятница	с 9.00 до 16.00 перерыв с 12.30 до 13.10	с 9.00 до 17.00 перерыв с 12.30 до 13.10