

## **Алгоритм действий потребителей в случаях возникновения ущерба от приобретения некачественного бензина и моторного топлива**

Приобретая на автозаправочной станции (далее по тексту – АЗС) бензин или иное топливо, потребитель тем самым вступает в договорные правоотношения по купле-продаже товара – автомобильного топлива. Данные отношения регулируются нормами Гражданского Кодекса РФ и нормами Закона РФ «О защите прав потребителей». В силу отдельных положений Гражданского Кодекса РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец товара - АЗС (организация, фирма, реализующая товар) - несет полную ответственность за ненадлежащее качество товара, в том числе и за причинение вреда имуществу потребителя вследствие использования некачественного топлива. В частности, ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» определяет, что **вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, подлежит возмещению в полном объеме.**

Поэтому, если возникли какие-либо неисправности в автомобиле, появившиеся после очередной заправки машины, либо случилась поломка транспортного средства из-за некачественного топлива – необходимо **незамедлительно написать претензию руководству фирмы (организации), которой принадлежит АЗС.** Если машина отправлена в автосервис, то **до ремонта желательно вызвать представителей АЗС** заказной телеграммой, чтобы провести комплексный осмотр и **изъять пробу топлива.** Потребитель вправе требовать возмещения ущерба.

**В претензии** к фирме, которой принадлежит АЗС, **необходимо указать**, когда было приобретено топливо, какой марки, в каком объеме. Далее нужно изложить, какая неисправность возникла в автомобиле по причине использования некачественного бензина, по возможности приложить подтверждающие документы, например, заключение станции технического обслуживания.

**Если руководство АЗС отрицает**, что неисправность произошла из-за некачественного топлива, **необходимо провести независимую экспертизу.** Расходы должна возмещать АЗС. Но, в случае, если в результате экспертизы будет установлена иная причина неисправности машины, АЗС вправе потребовать возмещения расходов на экспертизу средствами автовладельца. То есть платить за услуги экспертов придется самому потребителю. Любое экспертное заключение стороны вправе оспорить в судебном порядке.

Разъясняем, что для **удовлетворения прав потребителей по требованию о возмещении причиненного ущерба установлен срок 10 дней** (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Подтверждением суммы ущерба может являться счет на оплату ремонтных работ, или квитанции об оплате. Претензию надо обязательно отдавать под отметку о получении либо направлять заказным письмом по юридическому адресу. В случае неполучения положительного ответа на претензию, по истечении установленного в ней срока, - смело обращайтесь с иском в суд.

**Важно!** Всякий раз сохраняйте чек до следующей заправки. Поскольку это основное доказательство, подтверждающее факт покупки именно на данной АЗС. Если Вы не сохранили чек, это не лишает вас права предъявить претензию. Факт покупки можно доказать свидетельскими показаниями находившихся с вами в момент заправки лиц.

**Дополнительно информируем.** В соответствии с требованиями ст. ст. 3, 4 Технического регламента Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и топочному мазуту» при реализации автомобильного бензина и дизельного топлива продавец обязан предоставить потребителю определенный объем информации. При розничной реализации автомобильного бензина и дизельного топлива информация о наименовании, марке топлива, в том числе об экологическом классе, должна быть размещена в местах, доступных для потребителей. На топливно-раздаточном оборудовании размещается и в кассовых чеках отражается информация о марке топлива. При покупке топлива **всегда смотрите на результаты анализа последней партии** бензина – лист, где они напечатаны, в обязательном порядке должен висеть возле

## **О приобретении товаров дистанционным способом**

Отношения по договору купли-продажи товаров, приобретённых гражданами-потребителями дистанционным способом, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон), Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства от 31.12.2020 г. № 2463 (далее Правила).

Правилами установлены права и обязанности продавцов и потребителей при заключении договоров, объем необходимой информации о продавце и реализуемых товарах:

- продавец обязан обеспечить возможность ознакомления потребителя с офертой путем ее размещения на сайте или странице сайта в сети "Интернет" и при этом предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах (ч. 2, 3 ст. 26.1 Закона, п. 17, 18 Правил);

- юридические лица и индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать полное фирменное наименование, для индивидуальных предпринимателей – фамилию, имя, отчество, основной государственный регистрационный номер (ОГРН), для юридических лиц - адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона (п.19 Правил);

- потребитель вправе **отказаться от товара в любое время до его передачи**, а после передачи товара - в течение семи дней. **В случае, если информация о порядке и сроках возврата** товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара (п. 4 ст.26.1 Закона).

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Порядок возврата товаров ненадлежащего качества не отличается от общего, установленного Законом РФ «О защите прав потребителей». Сроки удовлетворения требований потребителя и ответственность продавца за нарушение указанных сроков также исчисляется в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

Рекомендуем:

1. Совершайте покупки только у продавцов, зарегистрированных соответствующим образом в налоговых органах (индивидуальные предприниматели или юридические лица), проверять наличие на сайтах обязательной информации о продавце.

2. Изучите отзывы о конкретном интернет-магазине до совершения покупки, а не после!

3. Помните: объявления на специализированных сайтах не являются сайтом продавца! Приобретение товара у продавца, разместившего объявление на сайте типа «барахолка», зачастую является сделкой двух граждан, положения законодательства о защите прав потребителей на такие сделки распространяются лишь при определенных условиях.

4. По возможности производите оплату товара именно на счет индивидуального предпринимателя или юридического лица и сохраняйте документы об оплате.

5. Сохраняйте переписку с продавцом с официального электронного адреса магазина/ либо с номера телефона, указанного на сайте продавца, для дальнейшей возможности представления этих материалов в суд для защиты своих прав!

### **О дорогостоящей косметике и косметических услугах, предоставляемых в кредит**

В настоящее время широкое распространение получили недобросовестные практики заключения договоров **купли-продажи дорогостоящей косметики и договоров об оказании косметологических услуг**. Зачастую, такие договоры заключаются женщинами и мужчинами пенсионного возраста, оплата производится **за счет оформления кредитных договоров**.

Потребителю предлагается воспользоваться бесплатной демонстрацией косметологических услуг (массаж, пилинг, уход за волосами и т.д.) после чего – заключить договор на предоставление аналогичных услуг в будущем (например, на 40 посещений).

В случае продажи косметики потребителя знакомят с т.н. тестовыми образцами, брошюрами, описанием «исключительных» потребительских свойств косметики. До подписания договора для усиления мотивации к совершению такой сделки потребителю может предоставляться «профессиональная» информация медицинского характера (о состоянии здоровья волос и кожи, развитии возможных заболеваний, необходимости профессионального ухода, составления плана лечения и т.п.).

Подобные договоры часто сознательно заключаются с использованием факторов, которые отвлекают внимание потребителей (шумные, душные помещения, громкая или, напротив, успокаивающая музыка, использование ароматических средств и т.п.), не дают им сосредоточиться, реально оценить потребительскую ценность и нужность предлагаемых товаров и услуг, соотнести их со своими финансовыми возможностями.

Договорная документация по таким сделкам может носить сложный и запутанный характер, часть важной информации выносится в приложения либо «растворяется» в середине многостраничного договора, при этом используются специальные и непонятные потребителю термины.

Стоимость оказания соответствующих товаров и услуг, как правило, во много раз превышает финансовые возможности клиентов и среднерыночную стоимость аналогичных товаров/ услуг, в связи с чем предлагается для оплаты заключить кредитный договор, а приглашение в косметический магазин или салон сопровождается настойчивой рекомендацией иметь при себе паспорт (который необходим для оформления кредита).

Несмотря на то, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг (с возвратом всех денежных средств за вычетом понесенных исполнителем расходов) или отказаться от договора купли-продажи, заключенного под влиянием заблуждения (неполучения всей необходимой информации о товаре), на практике это оказывается сделать непросто.

#### **Рекомендуем:**

- до получения косметологической процедуры предварительно постараться убедиться в том, что используемая для этого косметическая продукция не вызывает нежелательных кожных реакций (жжения, покраснений, шелушений и т.п.) и соответствует установленным обязательным требованиям;
- не торопиться с принятием решения о покупке косметических средств, оставив себе время для оценки потребности в использовании предлагаемых товаров и наличия финансовой возможности их оплаты, в том числе с учетом мнения членов семьи;
- не подписывать предлагаемые документы (договор, соглашение, заявления, анкеты, акты, спецификацию на товар, заявление на получение кредита и т.п.), не прочитав и не поняв предварительно их содержание;
- иметь в виду, что, подписывая кредитный договор (заявление на получение кредита, график погашения кредита и т.п.), потребитель связывает себя договорными обязательствами с банком, что означает необходимость последующего погашения суммы кредита и уплаты процентов даже в том случае, если продавцу или исполнителю заявлено требование о расторжении договора и возврате денежных средств;

- помнить, что потребитель свободен в заключении договора, а понуждение к заключению договора не допускается.

### **Напоминаем:**

В соответствии со статьей 32 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю лишь фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по соответствующему договору.

Любые продовольственные и непродовольственные товары ненадлежащего качества можно вернуть или обменять в соответствии с правилами, закрепленными в статье 18 Закона «О защите прав потребителей».

Сообщаем, что в соответствии со ст. 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Принцип свободы договора означает, что понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена законом или добровольно принятым обязательством (например, публичный договор).

Гражданский кодекс РФ содержит основания, по которым заключенную сделку (договор) можно признать недействительной. Так согласно ст. 166 ГК РФ, сделка признается недействительной по основаниям, установленным законом, в силу признания ее таковой судом (оспоримая сделка) либо независимо от такого признания (ничтожная сделка). Требование о признании оспоримой сделки недействительной может быть предъявлено стороной сделки или иным лицом, указанным в законе. Оспоримая сделка может быть признана недействительной, если она нарушает права или охраняемые законом интересы лица, оспаривающего сделку, в том числе повлекла неблагоприятные для него последствия.

Статья 178 Кодекса устанавливает, что сделка, совершенная под влиянием заблуждения, может быть признана судом недействительной по иску стороны, действовавшей под влиянием заблуждения, если заблуждение было настолько существенным, что эта сторона, разумно и объективно оценивая ситуацию, не совершила бы сделку, если бы знала о действительном положении дел. Согласно статье 179 недействительной также может быть признана сделка, совершенная под влиянием угроз, насилия или обмана.

### **Нарушение сроков оказания услуг/ выполнения работ**

В соответствии со ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 исполнитель **обязан осуществить выполнение работы** (оказание услуги) **в срок**, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) регламентируются ст. 28 Закона «О защите прав потребителей».

В соответствии с п. 1 ст. 28 Закона, **если исполнитель нарушил сроки** выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, **потребитель** по своему выбору **вправе:**

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

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

**В случае нарушения установленных сроков** выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков **исполнитель уплачивает потребителю** за каждый день просрочки **неустойку** (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором не определена – общей цены заказа.

В соответствии со ст. 31 Закона «О защите прав потребителей» требование потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

**Рекомендуем!** *Все претензии заявлять в письменной форме, составив в свободной форме претензию заранее либо воспользовавшись бланком претензии, выданной исполнителем внимательно изучив ее содержание, особенно просительную часть! Претензию предъявить лично под роспись представителю с указанием даты получения претензии на втором экземпляре претензии. В случае, когда представитель исполнителя отказывается принять претензию, ее можно направить по почте по юридическому адресу организации или индивидуального предпринимателя.*

### **Обнаружение недостатка в технически сложном товаре**

Правоотношения, вытекающие из договора розничной купли-продажи, регулируются Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992, Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства от 31.12.2020 № 2463, другими нормативно-правовыми актами. Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 утверждён Перечень технически сложных товаров.

Согласно пункта 1 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей», предусматривающей права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, в случае **обнаружения в технически сложных товарах недостатков** потребитель **вправе отказаться от исполнения договора** купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены **в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.**

**По истечении пятнадцати дней со дня передачи потребителю** такого товара указанные требования подлежат удовлетворению в следующих случаях:

- обнаружения существенного недостатка;
- нарушения установленных Законом сроков устранения недостатков товара (не может превышать 45 дней);
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

**Обращаем внимание!** Требования, указанные в пункте 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», предъявляются именно **продавцу, а не в сервисный центр**, который осуществляет только гарантийное обслуживание и не обременен договорными обязательствами с покупателем.

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан принять гарантийный товар и в случае необходимости провести проверку его качества. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счёт. Потребитель вправе присутствовать при

проведении экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. **Основанием для расторжения договора купли-продажи или предъявления требования о замене товара является заключение авторизованного сервисного центра или независимой экспертизы, подтверждающее, что в аппарате имеется производственный брак или существенный недостаток.**

В соответствии со ст. 22 Закона «О защите прав потребителей» **требование потребителя о возврате** уплаченной за товар **денежной суммы** подлежат удовлетворению продавцом **в течение десяти дней со дня предъявления** соответствующего требования. Если на то имеются законные основания.

Продавец несет ответственность за невыполнение или за просрочку выполнения требований потребителя в соответствии со ст. 23 Закона «О защите прав потребителей». За нарушение предусмотренных ст. 20, 21 и 22 Закона сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

**Рекомендуем!** Все претензии заявлять в письменной форме, составив в свободной форме претензию заранее либо воспользовавшись бланком претензии, выданной продавцом внимательно изучив ее содержание, особенно просительную часть! Претензию предъявить лично под роспись представителю продавца с указанием даты получения претензии на втором экземпляре претензии. В случае, когда представитель продавца отказывается принять претензию, претензию можно направить по почте по юридическому адресу организации-продавца.

**Справочно.** Понятие «недостатка» закреплено в преамбуле Закона «О защите прав потребителей». **Под недостатком товара** подразумевается несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию. Обязанность доказать продавцу, что имеется недостаток, на потребителе не лежит. Покупателю достаточно заявить о том, что, по его мнению, ему продали некачественный товар, и продавец его о недостатках не предупредил.

Закон «О защите прав потребителей» разъясняет, что **существенный недостаток товара** – это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. Обязанность доказать продавцу, что имеется недостаток, на потребителе не лежит. Покупателю достаточно заявить о том, что, по его мнению, ему продали некачественный товар, и продавец его о недостатках не предупредил.

#### **Обнаружение недостатка оказанных услуг/ выполненных работ**

Права потребителя **при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)** регулируются статьёй 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1:

- 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.

Кроме того, потребитель вправе **отказаться от исполнения договора** о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

Недостатки работы (услуги), должны быть **устранены исполнителем в разумный срок**, назначенный потребителем. В соответствии со ст. 30 Закона «О защите прав потребителей», назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

За нарушение предусмотренных ст. 30 Закона «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель **уплачивает** потребителю за каждый день просрочки **неустойку** (пеню) в размере трёх процентов цены выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа.

В соответствии со ст. 31 Закона «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), в размере трёх процентов цены выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа.

**Рекомендуем!** Все претензии заявлять в письменной форме, составив в свободной форме претензию заранее либо воспользовавшись бланком претензии, выданной исполнителем внимательно изучив ее содержание, особенно просительную часть! Претензию предъявить лично под роспись представителю с указанием даты получения претензии на втором экземпляре претензии. В случае, когда представитель исполнителя отказывается принять претензию, ее можно направить по почте по юридическому адресу организации или индивидуального предпринимателя.

### **О требовании потребителя предоставить на период ремонта товара длительного пользования товар, обладающий этими же основными потребительскими свойствами**

Если потребитель в товаре длительного пользования (холодильник, ноутбук, сотовый телефон, телевизор и др.) в течение гарантийного срока обнаружил недостаток и для его устранения решил сдать товар на ремонт в авторизированный сервисный центр, он имеет право потребовать у продавца (уполномоченной организации) во временное пользование аналогичный товар на время полного устранения недостатков.

Согласно части 2 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

Споры между продавцом и потребителем зачастую сводятся к различному толкованию понятий «товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами», «аналогичный товар».

Действующим законодательством в области защиты прав потребителей не определены понятия «основные потребительские свойства товара», «аналогичные товары». В данном случае следует учитывать следующее. Согласно пунктами 2, 3 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей», продавец обязан предоставить потребителю информацию об основных потребительских свойствах товаров для компетентного выбора. Такая информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. В технической документации, предоставляемой

изготовителем товара, указываются общие характеристики (значения параметров) товара, определяющие его функциональные возможности.

Совокупность значений параметров товара, определяющих его функциональные возможности, и указанных в технической документации на товар, является синонимом понятия «основные потребительские свойства» товара.

Потребитель с учетом полученной информации определяет для себя, какие потребительские свойства товара для него являются основными, определяющими его выбор.

В то же время требование предоставить на период ремонта конкретный товар (идентичный ремонтируемому) выходит за рамки обязанностей продавца и может быть расценено судом как злоупотребление потребителем своим правом.

**Справочно. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара:** автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства; мебель; 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); электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары); гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

#### **Цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке**

Разница между ценой товара на ценнике и в чеке является одним из наиболее часто встречающихся нарушений, с которыми сталкиваются потребители. Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое количество товаров.

Одним из основополагающих критериев доступности товаров для населения является цена, определяемая хозяйствующими субъектами самостоятельно. Достоверная информация о цене в целях обеспечения правильного выбора товаров должна доводиться продавцами до потребителей в соответствии с требованиями статей 8 - 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно положениям статьи 10 указанного Закона, продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать цену в рублях и условия приобретения товаров. По отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Договор розничной купли-продажи, в силу положений ст. 426 Гражданского кодекса Российской Федерации, является публичным. При этом цена является существенным условием договора розничной купли-продажи. Таким образом, до заключения договора продавец должен довести до сведения покупателей, кроме прочего, цену и условия приобретения товара.

Согласно п. 3 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства от 31.12.2020 № 2463 (далее Правила), продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.). Фактически, ценник является офертой продавца. Поэтому, покупатель, имеющий намерение приобрести товар по цене, указанной на ценнике, вправе требовать от продавца его передачи при заключении договора купли-продажи именно по



цене, указанной на ценнике и стоимость товара, находящегося в продаже и указанная на ценнике, должна совпадать с ценой товара при расчете на кассе.

Таким образом, соблюдая требования действующего законодательства, **продавец обязан передать покупателю товар по цене, обозначенной на ценнике.**

Данное положение подлежит применению независимо от того, каким способом размещен ценник (на бумажном или ином визуально доступном для покупателей носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло).

В случае, если **Вы столкнулись с таким нарушением**, и продавец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. Часто магазины удовлетворяют требования покупателя, и конфликт бывает исчерпан. Если мирный исход ситуации невозможен, и представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои претензии в книге отзывов и предложений, либо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в произвольной форме. Обращаем внимание потребителей на тот факт, что Правилами в новой редакции (от 31.12.2020) продавцу не вменено в обязанность иметь книгу отзывов и предложений, вместе с тем в целях удобства для покупателей таковая книга может быть заведена продавцом добровольно.

**Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник**, забирать его нельзя. Администрация магазина обязана рассмотреть вашу запись и направить вам ответ о принятых мерах.

### **Возможность отказа от договора страхования**

**Указание Центрального Банка РФ от 20 ноября 2015 года N 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»:** **страховщик** (страховая организация) **обязан** включать в договор добровольного страхования **условие о возврате** страховой премии (сумма, которую Вы заплатили по договору страхования) **в течение** (как минимум) **четырнадцати календарных дней** со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии, при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая.

Правило не распространяется на договоры ОСАГО.

В договоре страхования (Полисных условиях, Правилах страхования) должен предусматриваться порядок отказа от страхования в соответствии с **Указанием Центрального Банка РФ от 20 ноября 2015 года N 3854-У.**

В том числе должно быть прописано:

- объем информации, направляемый в адрес страховщика (копия или оригинал договора/ полиса, документ об оплате страховой премии, иное);
- способ направления информации об отказе от договора страхования (электронной почтой, заказным письмом с уведомлением, иное).

**Все прописанные правила необходимо соблюсти обязательно!**

Необходимый объем документов указанным способом направляется в адрес страховщика! Дополнительно информацию можно направить в адрес кредитной организации.

### **ВНИМАНИЕ!**

В настоящее время банки предлагают заемщикам стать участниками Программы коллективного страхования! Где заемщик фактически **не является страхователем** (его просто вносят в список застрахованных лиц по Программе банка)! Фактически это не является нарушением прав заемщика. Однако **возможность отказа от договора страхования не распространяется на договоры коллективного страхования!**

Поэтому **прежде чем подписать договор страхования/ заявление на включение в программу страхования – читайте то, что подписываете!**

**При наличии сомнений – отложите заключение кредитного договора на пару дней, разберитесь в сути предлагаемых Вам условий и их возможных последствиях!**

С 01.06.2019 действует новый порядок урегулирования споров со страховыми организациями. Если страховая организация отказывается удовлетворить требования потребителя, за защитой своих прав до обращения в суд ему необходимо обратиться к Финансовому уполномоченному, предварительно пройдя претензионный порядок разрешения спора со страховой организацией. Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно через личный кабинет на сайте [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru) или в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д.3, АНО «СОДФУ».

К обращению необходимо приложить копию заявления в страховую организацию, копию ответа страховой организации на заявление потребителя, копию договора со страховой организацией, копии иных документов по существу спора.

**Справочно.** Доказать факт «навязывания» страхования – при наличии Ваших подписей о том, что Вы ознакомлены с тем, что страхование является добровольным и не влияет на принятие Банком решения о выдаче кредита – невозможно!

*Банк действительно имеет право предлагать застрахованным лицам процент по кредиту меньше, чем тем, кто не застрахован. Это соответствует принципам обеспечения возвратности кредитов (страхование как гарантия того, что страховая выплата покроет суммы выплаты по кредиту при наступлении неблагоприятных последствий).*

#### **Перечень технически сложных товаров**

(утв. постановлением Правительства РФ от 10.11.2011г. № 924 для применения ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

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
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)