

# **ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

## **Статья 4. Качество товара (работы, услуги)**

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых такой товар обычно используется.

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (работы), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу (описанию) продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий образцу и (или) описанию.

5. Если законами предусмотрены обязательные требования к товару, продавец обязан передать потребителю товар (работу), соответствующий этим требованиям.

## **Статья 5. Права и обязанности изготовителя (продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)**

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность

для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

## **Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (услуги)**

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования был безопасен для жизни, здоровья потребителя, а также не причинял вред имуществу потребителя.

2. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению по **ст.14** настоящего Закона.

4. Не допускается продажа товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям безопасности.

## **Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)**

1. Продавец (исполнитель) обязан довести до потребителя свое наименование, адрес и режим работы (НА ВЫВЕСКЕ). ИП предоставляет сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если деятельность исполнителя (продавца), подлежит лицензированию, до потребителя должна быть доведена информация о № и сроке действия лицензии, об органе, выдавшем лицензию. (**п.11 Правил** предоставления услуг общепита; **п.2 Правил** оказания бытовых услуг)

## **Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (услуг) перечень и способы доведения информации устанавливаются Правительством.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: ✓наименование технического регламента; ✓**сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг),**

✓ в отношении продуктов питания *сведения о составе, наименование использованных при изготовлении продуктов питания пищевых добавок, БАДов, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением ГМО, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более 0,9%, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения*

*продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки.*

✓ **цену в рублях** и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы; гарантийный срок, если он установлен; ✓ **правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ);** ✓ **срок службы или срок годности товаров (работ),** а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению; ✓ **адрес (место нахождения), наименование изготовителя (исполнителя, продавца);** ✓ **информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг)** ✓ **информацию о правилах продажи товаров (оказания услуг);**

Если приобретаемый товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная п.2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой (сведения о № документа, подтверждающего соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей).

## **Статья 12. Ответственность за ненадлежащую информацию**

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (услуге), он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения убытков. При отказе от исполнения договора потребитель обязан вернуть товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу.

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (услуге), несет ответственность (п.п. 1-4 ст.18 или п.1 ст.29 Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации о товаре (услуге) он вправе потребовать возмещения вреда в порядке ст. 14 Закона.

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (услуги).

**Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)**

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение срока службы (годности) товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с п.2,4 ст.5 Закона срок службы (годности), но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы (годности), либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы (годности) и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков опасен для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если в соответствии с п.1 ст.5 Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению **продавцом или изготовителем** товара по выбору потерпевшего.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов,

оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие нарушения потребителем правил использования.

## **Статья 16. Недействительность условий договора**

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора у потребителя возникли убытки, они подлежат возмещению в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (услуг) обязательным приобретением иных товаров (услуг). Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей условиями, не связанными с недостатками товаров (услуг).

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме.

## **Статья 17. Судебная защита прав потребителей**

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

Защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", осуществляется с особенностями, установленными указанным ФЗ.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: ●нахождения организации, а если

ответчиком является ИП, - его жительства; ●жительства или пребывания истца; ●заклучения или исполнения договора.

3. Потребители освобождаются от уплаты госпошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.

## **Статья 19. Сроки предъявления требований по недостаткам товара**

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 Закона требования к продавцу (изготовителю) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности (но в пределах **2 лет** со дня передачи их потребителю).

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, для сезонных товаров обуви, одежды и др. - с момента наступления сезона.

Срок годности определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он годен к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

4. Сроки, указанные в данной статье, доводятся до потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со ст. 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки товара обнаружены по истечении гарантии (в пределах 2 лет) потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования ст.18 Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю.

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю (в течение срока службы, а если срок службы не установлен, то в течение 10 лет).



## **Статья 20. Устранение недостатков товара**

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом) 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 **45 дней**. Отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не освобождают от ответственности за нарушение этого срока.

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) обязан при предъявлении потребителем указанного требования в 3-дневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров, на которые данное требование не распространяется, установлен Правительством РФ.

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые

комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

### **Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества**

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить такой товар в течение **7 дней** со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества товара продавцом - в течение **20 дней** со дня предъявления указанного требования. Если у продавца (изготовителя) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Если для замены товара требуется более **7 дней**, по требованию потребителя продавец в течение **3 дней** со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период товар, обладающий этими же потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Кроме товаров по перечню п.2 ст.20 Закона.

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара.

### **Статья 22. Сроки удовлетворения требований потребителя**

Требования потребителя об уменьшении цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) в течение **10 дней** со дня предъявления требования.

## **Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя**

1. За нарушение предусмотренных ст. 20-22 Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель) уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1 % цены товара. Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом.

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные ст. 20 - 22 Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные ст. 18 Закона

### **Статья 23.1. Нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара**

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара.

2. Если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договоре купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- Передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

- Возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков.

3. В случае нарушения срока передачи товара продавец уплачивает за каждый день просрочки неустойку 0,5% суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней.

5. Требования потребителя, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи товара произошло вследствие непреодолимой силы.

### **Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара**

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др) или иными исключаяющими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром (образцом товара) при заключении такого договора (дистанционный способ продажи) способами.

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности (гарантии), о порядке оплаты товара.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, в

соответствии ст. 10 Закона, а также информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

В случае, если информация о сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

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.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

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 **10 дней** со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

<b>Ст.22</b>	Возврат стоимости дефектного товара	<b>10 дней</b>
<b>Ст.23.1</b>	Возврат предварительной оплаты	<b>10 дней</b>
<b>Ст.25</b>	Возврат стоимости качественного товара	<b>3 дня</b>
<b>Ст.26.1</b>	Отказ от товара ч/з «Интернет» (если не письменно, то 3 мес)	<b>7 дней</b>
<b>Ст.31</b>	Возврат стоимости услуги и возмещение убытков	<b>10 дней</b>

# Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

В соответствии с п.1ст.25 Закона «О защите прав потребителей» Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

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

## Перечень (Пост.Пр-ва №2463 от 31.12.2020г)

**товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену**

- ▶ *Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях,*
- ▶ *Предметы личной гигиены;*
- ▶ *Лекарственные препараты;*
- ▶ *Парфюмерно-косметические товары;*
- ▶ *Текстильные, строительные, отделочные материалы, кабельная продукция и другие товары, отпускаемые на метраж;*
- ▶ *Швейные и трикотажные изделия (бельевые, чулочно-носочные);*
- ▶ *Полимерные изделия, контактирующие с пищевыми продуктами;*
- ▶ *Товары бытовой химии;*
- ▶ *Мебельные гарнитуры бытового назначения;*
- ▶ *Ювелирные изделия и изделия из драгоценных металлов;*
- ▶ *Автомобили и мототехника, прицепы и номерные агрегаты к ним, яхты;*
- ▶ *Технически сложные товары, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года;*
- ▶ *Гражданское оружие;*
- ▶ *Животные и растения;*
- ▶ *Непериодические издания (книги, альбомы, календари, буклеты и др.);*

с п.2 ст. 25 Закона РФ «О ЗПП» определено, что в случае если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи. Требование потребителя о возврате стоимости товара подлежит удовлетворению в течение 3 дней.

# Последствия продажи товара ненадлежащего качества

Ст.18 ФЗ «О защите прав потребителей», п.27,28 Правил торговли установлено:

**п.1. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать:** ● безвозмездный ремонт; ● уценку; ● замену на товар аналогичной марки; ● замены на такой же товар другой марки с перерасчетом цены.

**Потребитель вместо предъявления этих требований вправе отказаться от товара с недостатком и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. Потребитель вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.**

В отношении технически сложных товаров потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от такого товара и потребовать замены товара возврата его стоимости в течение 15 дней с момента покупки. **К технически сложным товарам относятся:** *кухонные комбайны, встраиваемые СВЧ-печи, электроводонагреватели, варочные панели, лодочные моторы, холодильники, стиральные машины, компьютеры, телевизоры, сотовые телефоны, кондиционеры, роботы-пылесосы и др.*

**п.5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. При возникновении спора о причинах недостатков товара продавец проводит экспертизу товара (обязан за свой счет). Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы установлено, что недостатки не производственного характера, (например, нарушение самим потребителем правил эксплуатации товара), потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение**

экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

**п.6. Продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что имеющиеся в товаре недостатки – производственного характера. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования.**

**п.7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, возврата и др. осуществляется силами и за счет продавца.**

► В случае, если **гарантийный срок на товар менее 2-х лет** и недостатки товара были выявлены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах 2-х лет, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. (**п.5 ст.477 ГК РФ, п.5 ст.19; ФЗ РФ «О ЗПП»**).

**Пунктом 3 статьи 470 Гражданского кодекса РФ** установлено, что гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (комплектующие изделия), а в **п.3 статьи 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»** указано, что гарантийные сроки на составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие. **При возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не в праве удерживать из неё сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного его использования, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств (п.3 ст.503 ГК РФ).**

### **СЕЗОННОСТЬ:**

● <b>Зима</b>	1 ноября	-	31 марта
● <b>Весна</b>	1 апреля	-	15 мая
● <b>Лето</b>	16 мая	-	15 сентября
● <b>Осень</b>	16 сентября	-	31 октября



# Последствия нарушения прав потребителей при выполнении работ, оказании услуг

Статьей 28 Закона «О защите прав потребителей» установлено, что в случае, если исполнитель нарушил сроки выполнения работ, потребитель вправе: •назначить исполнителю новый срок; •потребовать уменьшения цены за работу; •отказаться от исполнения договора. **В этом случае при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (услугу).** **В случае нарушения сроков выполнения работы** исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3 % цены выполнения работы, а если цена выполнения работы договором не определена - общей цены заказа.

Статьей 29 п.1 Закона «О защите прав потребителей» установлено, что при обнаружении **недостатков выполненной работы (оказанной услуги)** потребитель вправе по своему выбору потребовать: •безвозмездного устранения недостатков работы; •уменьшения цены выполненной работы; •безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества, повторного выполнения работы; •возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (услуги) своими силами или третьими лицами. (**п.25,26 Правил оказания услуг общественного питания**).

**Потребитель вправе** предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах **2 лет** со дня принятия выполненной работы или **5 лет** в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

Статьей 30 Закона «О защите прав потребителей» установлено, что недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Согласно п.1 ст.31 Закона **Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (услугу)**, о возмещении расходов по устранению недостатков работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению **в 10-дневный срок**.

**Ст.32 ЗАКОНА РФ «О защите прав потребителей»** устанавливает, что **потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. (п.27 Правил оказания услуг общественного питания); (п.13 Правил оказания бытовых услуг).**

**п.2. ст.782 ГК РФ.** Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

В соответствии со **ст.35 Закона**, выполняя работу из материала потребителя **ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан**:

- предупредить потребителя о непригодности переданного им материала;
- Отчитаться о расходовании материала и вернуть его остаток.

*В случае утраты материала (вещи), потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом аналогичного качества, а при отсутствии аналогичной вещи - возместить потребителю двукратную цену утраченного материала (вещи), а также расходы потребителя.*

## **Ст. 421 ГК РФ. Свобода договора**

1. Граждане свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена настоящим Кодексом или законом.

# Недействительность условий договоров, ущемляющих права потребителей

**Пунктом 1 ст.16 Закона «О защите прав потребителей»** установлено, что условия договора, ущемляющего права потребителя по сравнению с правилами, законами, иными правовыми актами РФ **ПРИЗНАЮТСЯ НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫМИ.**

**Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем, продавцом в полном объеме.**

**Пунктом 2** указанной статьи закона установлен **ЗАПРЕТ** продавцу (исполнителю) обуславливать приобретение одних товаров (услуг) обязательным приобретением иных товаров (услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (услуг), возмещаются продавцом в полном объеме. **Запрещается** обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров.

**Пункт 3:** Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы (п.3 ст.19 Закона РФ «ЗПП», **п.24 Правил** оказания услуг общественного питания; **п.16 Правил** оказания услуг по реализации турист. продукта; **п.6 Правил** оказания бытовых услуг)

**▶ ОТКАЗ ОБСЛУЖИВАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ПРЕДПРИЯТИЯХ ТОРГОВЛИ И УСЛУГ ПРОТИВОРЕЧИТ СТ.426 ГРАЖДАНСКОГО КОДЕКСА РФ и ЯВЛЯЕТСЯ НЕЗАКОННЫМ.**

В соответствии с **п.1 ст.426 Гражданского кодекса РФ (ГК РФ)** публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий её обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые

такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратился. К этой деятельности могут быть отнесены:

- Розничная торговля;
- Пассажирские и грузовые перевозки;
- Услуги связи
- Услуги ЖКХ,
- Энергоснабжение;
- Медицинские обслуживание (кроме ОМС);
- Гостиничное обслуживание;
- Услуги общественного питания (п.16.Правил утв.Пост.Пр-ва РФ от 15.08.1997 №1036)**
- Транспортные услуги и др;

Коммерческая организация не в праве оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора: п.2 ст.426 ГК РФ определено, что цена товаров, работ и услуг, а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий граждан. **Отказ** коммерческой организации от заключения договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары и услуги **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ.** (п.3 ст.426 ГК РФ)

**Только Правительство РФ** может издавать Правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров. Пунктом 5 статьи 426 ГК РФ определено, что все условия публичного договора, не соответствующие требованиям, установленным п.п.2,4 ст.426 ГК РФ **НИЧТОЖНЫ.**

## **ст.1102 ГК РФ. Неосновательное обогащение**

1.Лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение).

2.Правила, предусмотренные настоящей главой, применяются независимо от того, явилось ли неосновательное обогащение результатом поведения приобретателя имущества, самого потерпевшего, третьих лиц или произошло помимо их воли.

## Ст.333 ГК РФ **Уменьшение НЕУСТОЙКИ**

Если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

## **МОРАЛЬНЫЙ ВРЕД**

### **ст.15. Закона «О защите прав потребителей»**

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

**ст.151 ГК РФ.** Если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред.

**п.3 ст.1099 ГК РФ** Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.

**ст.1101 ГК РФ.** 1. Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме. 2. Размер компенсации морального

вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий.

=====

## **ст. 211 ГК РФ Риск случайной гибели имущества**

Риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник, если иное не предусмотрено законом или договором.

**п.1 ст. 459 ГК РФ** Риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит на покупателя с момента, когда в соответствии с законом или договором продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара покупателю.

**п.6 ст.132 ГПК РФ** К исковому заявлению прилагается уведомление или иные документы, подтверждающие направление другим лицам, участвующим в деле, копий искового заявления и прилагаемых к нему документов, которые у других лиц, участвующих в деле отсутствуют

=====

## **Закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»**

**от 04.06.2018 №123ФЗ.**

В случае, если у потребителя возник спор с финансовой организацией, то он обращается финансовому омбудсмену по телефону **8 (800) 200-00-10**, пишет заявление на сайт **www.finombudsman.ru** или по адресу: **119017, г. Москва, Старомонетный пер, д. 3**. К обращению необходимо приложить: копию заявления в финансовую организацию, копию ответа, копию договора и иных документов по существу спора.

# Бытовой подряд

**ст.730 ГК РФ.** 1. По договору бытового подряда подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию заказчика определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу.

2. Договор бытового подряда является публичным договором (статья 426).

3. К отношениям по договору бытового подряда, не урегулированным настоящим Кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты.

**ст.731 ГК РФ.** 1. Подрядчик не вправе навязывать заказчику включение в договор бытового подряда дополнительной работы или услуги. Заказчик вправе отказаться от оплаты работы или услуги, не предусмотренной договором.

2. Заказчик вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора, уплатив подрядчику часть установленной цены пропорционально части работы, выполненной до уведомления об отказе от исполнения договора, и возместив расходы, произведенные до этого момента в целях исполнения договора. Условия договора, лишаящие заказчика этого права, ничтожны.

**ст. 732 ГК РФ.** 1. Подрядчик обязан до заключения договора предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию о предлагаемой работе, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты, а также сообщить заказчику по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей работе сведения.

2. Если заказчику не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте заключения договора информацию о работе, указанную в пункте 1 настоящей статьи, он вправе потребовать от подрядчика возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора (п.4 ст. 445).

Заказчик вправе требовать расторжения договора без оплаты выполненной работы, а также возмещения убытков в случаях, когда вследствие неполноты или недостоверности полученной от подрядчика информации был заключен договор на выполнение работы, не обладающей свойствами, которые имел в виду заказчик. Подрядчик, не предоставивший заказчику информации о работе, указанной в пункте 1 настоящей статьи, несет ответственность и за те недостатки работы, которые возникли после ее передачи заказчику вследствие отсутствия у него такой информации.

**ст. 733 ГК РФ** 1. Если работа по договору бытового подряда выполняется из материала подрядчика, материал оплачивается заказчиком при заключении договора полностью или в части, указанной в договоре, с окончательным расчетом при получении заказчиком выполненной подрядчиком работы.

2. Изменение после заключения договора бытового подряда цены предоставленного подрядчиком материала не влечет перерасчета.

**ст.734 ГК РФ.** Если работа по договору выполняется **из материала заказчика**, в квитанции или ином документе, выдаваемых подрядчиком заказчику при заключении договора, должны быть указаны точное наименование, описание и цена материала, определяемая по соглашению сторон. Оценка материала в квитанции или ином аналогичном документе может быть впоследствии оспорена заказчиком в суде.

**ст.735 ГК РФ.** **Цена работы** в договоре бытового подряда определяется соглашением сторон. **Работа оплачивается заказчиком после ее окончательной сдачи** подрядчиком. С согласия заказчика работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

**ст.736 ГК РФ.** При сдаче работы заказчику подрядчик **обязан** сообщить ему о **требованиях**, которые необходимо соблюдать для **эффективного и безопасного использования** результата работы, а также о возможных для самого заказчика и других лиц последствиях несоблюдения соответствующих требований.



**ст.737 ГК РФ.** 1. В случае обнаружения недостатков во время приемки результата работы или после его приемки в течение гарантийного срока, а если он не установлен, - разумного срока, но не позднее двух лет (для недвижимого имущества - пяти лет) со дня приемки результата работы, заказчик вправе по своему выбору осуществить предусмотренные в ст.723 ГК РФ права либо потребовать безвозмездного повторного выполнения работы или возмещения понесенных им расходов на исправление недостатков своими средствами или третьими лицами.

2. В случае обнаружения существенных недостатков результата работы заказчик вправе предъявить подрядчику требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до принятия результата работы заказчиком или по причинам, возникшим до этого момента ( в случае, если недостатки обнаружены по истечении 2 лет (для недвижимого имущества - 5 лет) со дня принятия результата работы заказчиком, но в пределах установленного срока службы или в течение 10 лет со дня принятия работы заказчиком, если срок службы не установлен.

3. При невыполнении подрядчиком требования, указанного в п.2 ст.737 ГК РФ, заказчик вправе в течение того же срока потребовать: возврата части цены, уплаченной за работу; возмещения расходов, понесенных в связи с устранением недостатков заказчиком своими силами или с помощью третьих лиц либо отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

**ст.738 ГК РФ.** В случае неявки заказчика за получением результата выполненной работы или иного уклонения заказчика от его приемки подрядчик вправе, письменно предупредив заказчика, по истечении 2 месяцев со дня предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся подрядчику платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном ст.327 ГК РФ.

**ст.739 ГК РФ.** В случае ненадлежащего выполнения или невыполнения работы по договору бытового подряда заказчик может воспользоваться правами, предоставленными покупателю в соответствии со **статьями 503 - 505 ГК РФ.**

# Энергоснабжение

**п.1 ст.540 ГК РФ.** В случае, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для бытового потребления, договор считается заключенным с момента первого фактического подключения абонента в установленном порядке к присоединенной сети.

**п.3 ст.541. ГК РФ** В случае, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для бытового потребления, он вправе использовать энергию в необходимом ему количестве.

**п.1 ст. 542. ГК РФ** Качество подаваемой энергии должно соответствовать требованиям, установленным в соответствии с законодательством РФ.

**п.2 ст.543. ГК РФ** В случае, когда абонентом по договору энергоснабжения выступает гражданин, использующий энергию для бытового потребления, обязанность обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасность энергетических сетей и приборов учета потребления возлагается на энергоснабжающую организацию.

**п.3 ст.546 ГК РФ.** Перерыв в подаче, прекращение или ограничение подачи энергии без согласования с абонентом и без соответствующего его предупреждения допускаются в случае необходимости принять неотложные меры по предотвращению или ликвидации аварии при условии немедленного уведомления абонента об этом.

**п.1 ст.547 ГК РФ.** В случаях ненадлежащего исполнения обязательств по договору энергоснабжения сторона, нарушившая обязательство, обязана возместить причиненный этим реальный ущерб (**п.2 ст.15 ГК РФ**).

# СТРАХОВАНИЕ

## Ст. 958. ГК РФ *Досрочное прекращение договора страхования*

1. Договор страхования прекращается до наступления срока, на который он был заключен, если после его вступления в силу возможность наступления страхового случая отпала и существование страхового риска прекратилось по обстоятельствам иным, чем страховой случай. К таким обстоятельствам относятся: ■ Гибель застрахованного имущества по причинам иным, чем наступление страхового случая;

2. Страхователь (выгодоприобретатель) вправе отказаться от договора страхования в любое время, если к моменту отказа возможность наступления страхового случая не отпала по обстоятельствам, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

3. При досрочном прекращении договора страхования по обстоятельствам, указанным в пункте 1 настоящей статьи, страховщик имеет право на часть страховой премии пропорционально времени, в течение которого действовало страхование.

При досрочном отказе выгодоприобретателя (страхователя) от договора страхования уплаченная страховщику страховая премия не подлежит возврату, если договором не предусмотрено иное.

# **ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС**

## **Российской Федерации**

### **ГК РФ Статья 11. Судебная защита гражданских прав**

1. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляет суд, арбитражный суд или третейский суд в соответствии с их компетенцией.

### **ГК РФ Статья 12. Способы защиты гражданских прав**

Защита гражданских прав осуществляется путем: ► признания права; ► восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения; ► признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности; ► присуждения к исполнению обязанности в натуре; ► возмещения убытков; ► взыскания неустойки; ► компенсации морального вреда; ► прекращения или изменения правоотношения;

### **ГК РФ Статья 178. Недействительность сделки, совершенной под влиянием существенного заблуждения**

1. 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.

2. При наличии условий, предусмотренных **п.1** настоящей статьи, заблуждение предполагается достаточно существенным, в частности если:

1) сторона допустила очевидные оговорку, опечатку и т.п.;

2) сторона заблуждается в отношении предмета сделки, в частности таких его качеств, которые в обороте рассматриваются как существенные;

3) сторона заблуждается в отношении природы сделки;

4) сторона заблуждается в отношении лица, с которым она вступает в сделку, или лица, связанного со сделкой;

Сторона, по иску которой сделка признана недействительной, обязана возместить другой стороне причиненный ей вследствие этого реальный ущерб, за исключением случаев, когда другая сторона знала или должна была знать о наличии заблуждения, в том числе если заблуждение возникло вследствие зависящих от нее обстоятельств.

Сторона, по иску которой сделка признана недействительной, вправе требовать от другой стороны возмещения причиненных ей убытков, если докажет, что заблуждение возникло вследствие обстоятельств, за которые отвечает другая сторона.

**ГК РФ Статья 210. Бремя содержания имущества несет собственник, если иное не предусмотрено договором.**

### **ГК РФ Статья 288. Собственность на жилое помещение**

1. Собственник осуществляет права владения, пользования и распоряжения принадлежащим ему жилым помещением в соответствии с его назначением.

2. Жилые помещения предназначены для проживания граждан.

3. Размещение в жилых домах промышленных производств не допускается. Размещение собственником в принадлежащем ему жилом помещении предприятий, учреждений, организаций допускается только после перевода помещения в нежилое.

**ГК РФ Статья 290. Общее имущество собственников квартир в многоквартирном доме**

1. Собственникам квартир в многоквартирном доме принадлежат на праве общей долевой собственности общие

помещения дома, несущие конструкции дома, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование за пределами или внутри квартиры, обслуживающее более одной квартиры.

### **ГК РФ Статья 301. Истребование имущества из чужого незаконного владения**

Собственник вправе истребовать свое имущество из чужого незаконного владения.

### **ГК РФ Статья 380. Задаток. Форма соглашения.**

1. Задатком признается денежная сумма, выдаваемая одной из договаривающихся сторон в счет причитающихся с нее по договору платежей другой стороне, в доказательство заключения договора и в обеспечение его исполнения.

2. Соглашение о задатке независимо от суммы задатка должно быть совершено в письменной форме.

### **ГК РФ Статья 381. Последствия прекращения и неисполнения обязательства, обеспеченного задатком**

1. При прекращении обязательства до начала его исполнения по соглашению сторон либо вследствие невозможности исполнения (ст.416) задаток должен быть возвращен.

2. Если за неисполнение договора ответственна сторона, давшая задаток, он остается у другой стороны. Если за неисполнение договора ответственна сторона, получившая задаток, она обязана уплатить другой стороне двойную сумму задатка.

# **ПРАВИЛА ПРОДАЖИ**

## **ТОВАРОВ ПО ДОГОВОРУ РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ**

(Утверждены постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463)

### **Общие правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи**

**2.** На торговых объектах не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара.

При продаже товаров потребителю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами.

**3.** Продавец обязан обеспечить наличие ценников на товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

**4.** При продаже товара, который может быть измерен, продавец обязан применять средства измерений, находящиеся в исправном состоянии и соответствующие требованиям законодательства РФ.

В случае продажи продавцом товара, цена которого определяется за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.), для проверки потребителем правильности цены и измерения приобретенного товара в месте продажи на доступном месте должны быть установлены исправные средства измерений, соответствующие требованиям законодательства РФ.

**5.** В случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

**7.** При осуществлении розничной торговли в месте нахождения потребителя вне торговых объектов путем непосредственного ознакомления потребителя с товаром (на дому, на транспорте, на улице, в иных местах) не допускается продажа лекарственных препаратов, медицинских изделий, ювелирных изделий.

**8.** Продажа товаров, подлежащих ветеринарному контролю, осуществляется при наличии ветеринарного документа в

соответствии со ст. 2.3 Закона РФ "О ветеринарии".

**9.** Продажа товаров осуществляется с применением контрольно-кассовой техники в соответствии с ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в РФ".

**11.** Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения потребителей.

### **Дистанционный способ продажи товара**

**13.** Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если oferta продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

**14.** При дистанционном способе продажи товара с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) программы для электронных вычислительных машин продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях offerты, которая содержит существенные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

**18.** При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет", и (или) в



программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

**19.** Юридические лица, зарегистрированные на территории РФ и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом, обязаны указывать полное наименование, ОГРН, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и номер телефона. ИП осуществляющие продажу товаров дистанционным способом, обязаны указывать ФИО, ОГРН, электронной почту и (или) номер телефона.

**21.** Продавец доводит до потребителя в порядке, предусмотренном абз. 3 п. 19 настоящих Правил, информацию о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

**22.** При дистанционном способе продажи товара обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с п.4 ст.26.1 Закона РФ "О защите прав потребителей".

**23.** Расходы на возврат суммы, уплаченной потребителем в по договору розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец. В других случаях распределение указанных расходов определяется офертой.

**24.** Оплата товара потребителем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем суммы при возврате потребителем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

**26.** Продажа лекарственных препаратов для медицинского применения при дистанционном способе продажи товара осуществляется в соответствии с Правилами выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных

лекарственных препаратов гражданам, утвержденными постановлением Правительства РФ от 16.05.2020г. N 697 "Об утверждении Правил выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом".

### **Правила продажи непродовольственных товаров, принятых на комиссию**

**33.** При продаже непродовольственных товаров, принятых на комиссию, продавец обеспечивает наличие на товаре ярлыка, содержащего: а) сведения, характеризующие состояние товара (новый, бывший в употреблении, недостатки товара);

### **Продажи продовольственных товаров по договору розничной купли-продажи**

**35.** В случае осуществления продавцом предпродажного фасования и упаковки продовольственных товаров, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, на расфасованном товаре указывается его наименование, вес (нетто), цена за единицу измерения товара, вес (масса нетто) товара, цена отвеса, дата фасования и срок годности.

**36.** Продовольственные товары, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, передаются потребителю в потребительской упаковке (за исключением товаров, реализуемых методом самообслуживания или в тару потребителя) без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.

**37.** В месте продажи размещение (выкладка) молочных, молочных составных и молкосодержащих продуктов должно осуществляться способом, позволяющим визуально отделить указанные продукты от иных пищевых продуктов, и сопровождаться информационной надписью "Продукты без заменителя молочного жира".

## **Продажа технически сложных товаров**

**38.** Образцы технически сложных товаров бытового назначения, предлагаемых для продажи, должны быть размещены в торговом помещении и сопровождаться краткими аннотациями, содержащими основные технические характеристики.

**39.** Лицо, осуществляющее продажу технически сложных товаров бытового назначения, по требованию потребителя проверяет в его присутствии комплектность товара, наличие относящихся к нему технических и (или) эксплуатационных документов, правильность цены.

**41.** При дистанционном способе продажи товара возврат технически сложного товара бытового назначения надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения технически сложного товара бытового назначения у этого продавца.

## **Особенности продажи ювелирных**

**46.** Продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов осуществляется только при наличии на этих изделиях оттисков государственных пробирных клейм. Допускается продажа ювелирных и других изделий из серебра производства РФ без оттиска государственного пробирного клейма.

**51.** На территории РФ допускается продажа ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированных ограненных драгоценных камней дистанционным способом продажи товара.

При дистанционном способе продажи товара возврат ювелирных изделий из драгоценных металлов надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, потребительская упаковка. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего покупку изделий не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения ювелирных изделий у этого продавца.

## **Продажа экземпляров аудиовизуальных произведений и программ для ЭВМ**

**54.** При продаже экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для ЭВМ продавец обязан предоставить потребителю информацию о товаре, наличие которой на каждом экземпляре (потребительской упаковке) является обязательным:

а) технические характеристики носителя, а также записи аудиовизуального произведения, программы для ЭВМ; б) сведения об обладателе авторского права; г) знак информационной продукции.

**57.** Продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных осуществляется только в потребительской упаковке.

**58.** Не допускается продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных при осуществлении розничной торговли с использованием лотков и палаток.

## **Особенности продажи строительных материалов и изделий**

**59.** При продаже круглых лесоматериалов и пиломатериалов продавец обязан на доступном для потребителя месте разместить информацию с указанием коэффициентов перевода кубатуры пиломатериалов и методики измерений, соответствующей требованиям законодательства РФ.

По требованию потребителя продавец обязан ознакомить его с порядком измерения строительных материалов и изделий, установленным стандартами.

**60.** Вместе с товаром потребителю передается относящаяся к товару документация изготовителя.

## **Особенности продажи иных видов товаров**

**62.** Ткани, одежда, меховые товары и обувь передаются потребителю (по его требованию) в упакованном виде без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.

**64.** Потребителю должна быть предоставлена возможность беспрепятственного ознакомления с содержанием предлагаемых к продаже непериодических изданий и проверки качества оплаченных

товаров.

**68.** При передаче потребителю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится.

**71.** Реализуемое на автозаправочных станциях топливо должно соответствовать заявленным в документах о качестве (паспорт) и документах об обязательном подтверждении соответствия характеристикам, в том числе марке топлива, и сопровождаться документами о качестве, оформленными в соответствии с требованиями техрегламента Таможенного союза ТР ТС 013/2011).

Продавец обязан по требованию потребителя представить заверенную собственником автозаправочной станции копию документа о качестве (паспорт), в том числе с указанием наименования изготовителя, нефтебазы и фактического адреса, с которой произведена отгрузка топлива.

# ПЕРЕЧЕНЬ

**ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА КОТОРЫЕ  
НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
ЕМУ НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ ТАКОГО ТОВАРА**

(Утвержден постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. N 2463)

1. Автомобили, мотоциклы, др. виды мототехники, прицепы;
2. Мебель;
3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы д/завивки волос, электрорефлекторы медицинские, электрогрелки, электроодеяла, эл. машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение с кожными покровами);
4. Электрические, газовые и газоплектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи;
5. Гражданское оружие;
6. Ювелирные и другие изделия;

# ПРАВИЛА

## БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РФ

(утв. Пост. Пр-ва РФ от 15.08.1997г №1025 в ред. от 04.10.2012 N 1007)

1. Настоящие Правила распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг.

3. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию, которая в обязательном порядке должна содержать: перечень оказываемых услуг и форм их предоставления; обозначения стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги; сроки оказания услуг; гарантийные сроки; цены на оказываемые услуги;

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления: Правила; Образцы договоров и квитанций; Образцы изделий, журналы с моделями и т.п. Информация доводится до потребителя на русском языке и размещается в удобном для обозрения месте. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов, которая предоставляется потребителю по требованию.

4. Договор об оказании услуги оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения: Наименование и юр. адрес исполнителя (ИП - ФИО, сведения о госрегистрации); Цену; Вид услуги; Наименование, описание и цену материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или потребителя); Отметку об оплате услуги либо о внесенном авансе; даты приема и исполнения заказа; гарантийные сроки и другие данные. Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

6. Потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

8. Исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги (работы) **исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.** Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями.

9. Исполнитель обязан оказать услугу в сроки, предусмотренные договором. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (работы).

При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время.

11. Исполнитель обязан **немедленно предупредить** потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы при обнаружении:

непригодности переданного потребителем материала или вещи;

возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший выполнение

работы не вправе при предъявлении к нему соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

12. Если работа выполняется из материала (с вещью) потребителя, **исполнитель отвечает за сохранность этого материала** и его использование.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в **3-дневный** 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 или поврежденного материала (вещи), а также расходы потребителя. Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

15. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении 2 месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке ст. 327 ГК РФ.

18. При приеме изделия в химическую чистку в договоре (квитанции) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, не удаляемые при химчистке.

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем. При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру,



которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали. При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

19. При выдаче бытовой техники после ремонта исполнитель обязан продемонстрировать её работу.

21. При оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем парикмахер, обязан вымыть руки с мылом. Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом. Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

22. В квитанции о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий производится описание работ (+ эскиз за подписью потребителя) и драгоценных камней (формы, размера, массы, цвета, дефектов).

24. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать: устранения недостатков услуги; уменьшения цены; безвозмездного изготовления другой вещи; возмещения расходов.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (работы) исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные

недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора.

25. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока.

В случаях, когда гарантийный срок не установлен или составляет менее 2 лет (5 лет на недвижимое имущество) и недостатки услуги (работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет (5 лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные п.24 Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

26. Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок; поручить оказание услуги третьим лицам и потребовать от исполнителя возмещения расходов; потребовать уменьшения цены за услугу; расторгнуть договор; потребовать возмещения убытков, причиненных ему нарушением сроков оказания услуги.

При расторжении договора об оказании услуги исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу.

27. Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги, отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством.

# ПРАВИЛА

## ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

( утв. Пост. Пр-ва РФ от 15.08.1997г №1036 в ред. от 04.10.2012 N 1007)

5. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству РФ (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

6. Исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, других нормативных документах.

8. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предоставлять её по требованию потребителя.

10. Данные Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до потребителей.

12. Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей **необходимую и достоверную информацию** об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация должна содержать: •перечень услуг и условия их оказания; •цены в рублях и условия оплаты услуг; •наименование предлагаемой продукции с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов; •сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания; •сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов,) и составе (в том числе наименование использованных пищевых добавок); •обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общепита;

14. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

17. Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие

виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, ФИО потребителя, вид услуги, цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи. Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

18. Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

19. Исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

20. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя.

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату.

21. Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общепита.

22. Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общепита.

23. К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

24. Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги. **Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату.** Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать возврата уплаченной суммы.

---

# Закон

## Об основах туристской деятельности

(От 24.11.1996 №132-ФЗ в ред. ФЗ от 04.06.2018 N 149-ФЗ)

### Статья 6. Права туриста

При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на:

необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды;

свободу передвижения, свободный доступ к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер;

обеспечение личной безопасности, своих потребительских прав и сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи;

обеспечение в соответствии с настоящим Законом экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

возмещение убытков и компенсацию морального вреда в случае невыполнения условий договора о реализации туристского продукта туроператором или турагентом в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

получение копии свидетельства о внесении сведений о туроператоре в реестр;

информацию о возможности добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые финансовым обеспечением ответственности туроператора, в том

числе в связи с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

## **Статья 7. Обязанности туриста**

Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан:

соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;

сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в стране (месте) временного пребывания;

соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания, выезда из страны (места) временного пребывания, а также в странах транзитного проезда;

соблюдать во время путешествия правила личной безопасности.

## **Статья 9. Общие условия формирования и реализации туристского продукта**

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством РФ ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и иным заказчиком.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт.

### **Статья 10. Особенности реализации туристского продукта**

Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, а в случаях, предусмотренных настоящим ФЗ, между турагентом, туристом и иным заказчиком. Указанный договор должен соответствовать законодательству РФ, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

К существенным условиям договора о реализации турпродукта относятся:

наименование, место нахождения, почтовый адрес, реестровый № туроператора;

размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора;

сведения о туристе, в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

общая цена туристского продукта в рублях;

информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения гостиницы, её категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, а также о дополнительных услугах;

права, обязанности и ответственность сторон;

условия изменения и расторжения договора;

сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий к туроператору;

информация о порядке и сроках предъявления туристом и иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения  
информация о порядке предъявления туристом требований о возмещении ущерба.

Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора. А именно:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре;  
изменение сроков совершения путешествия; непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом туроператору в письменной форме в течение **20 дней** со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение **10 дней** со дня получения претензий.

При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма турист и (или) иной заказчик должны быть проинформированы письменно:

о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и др. сведений.

При заключении договора о реализации туристского продукта турист и (или) иной заказчик должны быть проинформированы о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия.

В случае заключения туристом и (или) иным заказчиком с одним туроператором отдельного договора на оказание услуг по перевозке и отдельного договора на оказание услуг по размещению на одно и то же лицо и на один и тот же период



услуги, оказываемые по таким договорам, приравниваются к услугам, оказываемым при реализации туристского продукта.

### **Статья 10.1. Особенности реализации туристского продукта турагентом.**

Договор о реализации туристского продукта, заключаемый между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, наряду с существенными условиями, предусмотренными ст.10 настоящего Закона, должен также содержать условия: полное и сокращенное наименования, адрес, место нахождения турагента;

информация о том, что исполнителем услуги является туроператор, в том числе информация о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в сети "Интернет", адрес электронной почты); информация о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством РФ ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента; обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста туроператору; обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего туристский продукт, о заключении договора о реализации туристского продукта; сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств.

Турагент несет предусмотренную законодательством РФ ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных договором о реализации туристского продукта

---

# **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА**

(Утв. Пост. Пр-ва РФ от 18.07.2007 №452 в ред. от 30.11.2018 N 1450)

7. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения: о потребительских свойствах туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, о средствах размещения, об условиях проживания и питания, о наличии экскурсовода, гида-переводчика, об услугах по перевозке и тд.;

об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования тур продукта;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда и выезда из страны;

об основных документах, необходимых для въезда в страну;

о необходимости проходить профилактику если потребитель предполагает совершить путешествие в страну, в которой имеется риск инфекционных заболеваний;

о рисках и их последствиях для здоровья потребителя (местность горная и труднопроходимая, объекты спелеологические и водные, экстремальный туризм);

об условиях договора ДС, которыми предусмотрена обязанность страховщика оплатить неотложную медицинскую помощь, оказанной туристу в стране пребывания;

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия).

8. Исполнитель обязан предоставить потребителю информацию:

о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров;

о наличии у туроператора договора страхования ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

При заключении договора о реализации турпродукта в сфере выездного туризма исполнитель обязан проинформировать туриста о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с путешествием и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации тур продукта.

14. Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, в соответствии с которым страховщика оплатить или возместить расходы

на оплату медицинской помощи оказанной туристу в стране временного пребывания в связи с травмой, отравлением, внезапным заболеванием или обострением хронического заболевания.

17. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным в РФ и договору.

18. Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя.

19. В случае если потребитель выезжает за пределы РФ, исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги по договору, в том числе билет туда и обратно, ваучер, страховой полис.

20. Каждая из сторон договора вправе потребовать его расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора (изменение сроков, тарифов, болезнь, отказ в выдаче визы и др.).

21. **Претензии** к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменном виде в течение **20 дней** с даты окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение **10 дней** с даты её получения.

# ПРАВИЛА

## ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

(Утв. Пост. Пр-ва РФ от 06.05.2011г №354 в ред. от 28.12.2018г N 1708)

### **31. Исполнитель обязан:**

а) предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства РФ.

б) заключать с ресурсоснабжающими организациями договоры о приобретении коммунальных ресурсов, используемых при предоставлении услуг потребителям;

в) осуществлять техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю;

д) производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя;

е) осуществлять не реже 1 раза в 6 месяцев снятие показаний индивидуальных приборов учета, распределителей, установленных вне жилых (нежилых)

помещений, проверку состояния таких приборов учета (если договором не установлен иной срок);

н) информировать потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг не позднее чем за 10 рабочих дней до его начала;

р) предоставлять любому потребителю в течение 3 рабочих дней со дня получения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о месячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды;

32. Исполнитель имеет право:

а) требовать внесения платы за потребленные услуги, а также уплаты неустоек;

б) требовать допуска в заранее согласованное с потребителем время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, в занимаемое потребителем помещение представителей исполнителя (в т.ч. работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения работ - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время;

## **V. Права и обязанности потребителя**

33. Потребитель имеет право:

а) получать в необходимых объемах коммунальные услуги надлежащего качества;

б) получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги;

в) требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении недостатков;

г) получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством РФ и условиями договора;

д) требовать изменения размера платы при предоставлении некачественных услуг или с перерывами, превышающими установленную продолжительность и за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;

е) требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда;

и) требовать от исполнителя совершения действий по вводу в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета, соответствующего требованиям законодательства РФ;

к(2)) требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг в порядке, установленном настоящими Правилами, оформления и направления потребителям акта проверки и акта об устранении недостатков;

к(4)) требовать от исполнителя проверки состояния индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов

учета и распределителей в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения исполнителем от потребителя заявления о необходимости проведения такой проверки в отношении его прибора учета;

л) осуществлять иные права, предусмотренные Правилами и договором.

34. Потребитель обязан:

г) в целях учета потребленных коммунальных услуг использовать индивидуальные приборы учета, распределители утвержденного типа, соответствующие требованиям законодательства РФ об обеспечении единства измерений и прошедшие поверку;

г(2)) сохранять установленные исполнителем при вводе прибора учета в эксплуатацию или при последующих плановых (внеплановых) проверках прибора учета на индивидуальные приборы учета электрической энергии, холодной воды и горячей воды, тепловой энергии контрольные пломбы и индикаторы антимагнитных пломб, а также пломбы и устройства, позволяющие фиксировать факт несанкционированного вмешательства в работу прибора;

е) допускать представителей исполнителя в занимаемое жилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем в порядке, указанном в п.85 Правил для проверки устранения недостатков предоставления услуг и выполнения необходимых ремонтных работ - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время;

з) информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если



жилое помещение не оборудовано индивидуальным прибором учета;

и) своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги;

л) нести иные обязанности, предусмотренные ЖК РФ, Правилами и договором.

35. Потребитель не вправе:

а) использовать бытовые приборы, мощность которых превышает допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;

б) производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;

в) самовольно отключать обогревающие элементы, предусмотренные проектной документацией на многоквартирный дом, увеличивать поверхности нагрева приборов отопления, установленных в помещении;

г) самовольно нарушать пломбы на приборах учета и в местах их подключения (крепления), демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство в работу указанных приборов учета;

д) осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для потребления услуги отопления, и совершать иные действия, в результате которых в помещении будет поддерживаться температура воздуха ниже 12° С;

е) несанкционированно подключать оборудовани к внутридомовым инженерным системам или сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы.

## **VI. Порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги**

63. Потребители обязаны своевременно вносить плату за коммунальные услуги.

67. Плата за коммунальные услуги вносится на основании платежных документов, представляемых потребителям исполнителем не позднее 1-го числа месяца, следующего за истекшим расчетным периодом, за который производится оплата.

68. Информация об изменении тарифов и нормативов потребления коммунальных услуг доводится исполнителем до потребителя письменно не позднее чем за 30 дней до даты выставления платежных документов (либо в срок, установленный договором).

69. В платежном документе указываются:

г) размер платы и объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных потребителю за расчетный период в жилом (нежилом) помещении;

е) общий объем каждого вида коммунальных услуг на общедомовые нужды, предоставленный в многоквартирном доме;

ж) сведения о размере перерасчета (доначисления или уменьшения) платы за коммунальные услуги с указанием оснований.

з) сведения о размере задолженности потребителя перед исполнителем;

и) сведения о предоставлении субсидий и льгот на оплату коммунальных услуг;

## **VII. Порядок учета коммунальных услуг с использованием приборов учета,**

## **основания и порядок проведения проверок.**

80. К использованию допускаются приборы учета утвержденного типа и прошедшие поверку в соответствии с требованиями законодательства РФ.

81. Оснащение жилого помещения приборами учета, ввод установленных приборов учета в эксплуатацию, их надлежащая эксплуатация, сохранность и своевременная замена должны быть обеспечены собственником помещения.

81(12). Прибор учета считается вышедшим из строя в случаях:

а) неотображения приборами учета результатов измерений;

б) нарушения контрольных пломб и (или) знаков поверки;

в) механического повреждения прибора учета;

г) превышения допустимой погрешности показаний прибора учета;

д) истечения межповерочного интервала поверки приборов учета.

82. Исполнитель обязан: а) проводить проверки состояния установленных и введенных в эксплуатацию индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, факта их наличия или отсутствия;

## **IX. Основания изменения размера платы при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами.**

98. При предоставлении в расчетном периоде потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит

уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

## **Х. Порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества**

104. При обнаружении исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность всем или части потребителей в связи с нарушениями (авариями), возникшими в работе инженерных систем, исполнитель обязан зарегистрировать в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов дату, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг.

105. При обнаружении факта нарушения качества коммунальной услуги потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или иную службу, указанную исполнителем.

106. Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано потребителем в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (ФИО), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

107. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать отметку в журнале регистрации.

108. В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги. При этом работник аварийно-диспетчерской службы обязан немедленно после получения сообщения потребителя уведомить ресурсоснабжающую организацию, у которой исполнитель приобретает коммунальный ресурс для предоставления потребителям услуги, дату и время проведения проверки.

111. Датой и временем, с которых считается, что услуга предоставляется с нарушениями качества, являются данные указанные исполнителем в журнале учета;

113. После устранения причин нарушения качества коммунальной услуги исполнитель обязан удостоверить в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества в необходимом объеме.

## **XI. Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг**

117. Исполнитель ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальной услуги, предварительно уведомив об этом потребителя, в случае:

а) неполной оплаты потребителем услуги в порядке и сроки, которые установлены настоящими Правилами;

б) проведения планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию централизованных сетей инженерно-технического обеспечения - через 10 рабочих дней после письменного уведомления потребителя.

120. Предоставление услуг возобновляется в течение 2 дней после оплаты.

122. Ограничение предоставления коммунальных услуг не должны приводить к нарушению прав потребителей, пользующихся другими помещениями в этом многоквартирном доме и выполняющих обязательства;

### **ХIII. Особенности предоставления коммунальной услуги газоснабжения потребителей по централизованной сети газоснабжения**

129. Потребитель обязан обеспечивать надлежащее техническое состояние и безопасную эксплуатацию внутриквартирного газового оборудования.

132. Приостановление подачи газа потребителям допускается в случае отсутствия действующих договоров о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования, - через 30 дней после письменного уведомления потребителя.

### **ХVI. Ответственность исполнителя и потребителя**

149. Исполнитель несет установленную в РФ гражданско-правовую ответственность за: а) нарушение качества предоставления потребителю услуг; б) вред, причиненный жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие нарушения качества услуг, вследствие не предоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых услугах; в) убытки; г) моральный вред.

150. Исполнитель, допустивший нарушение качества услуги, с перерывами, обязан произвести перерасчет платы за услугу и уменьшить её вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

151. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг или вследствие непредоставления потребителю полной и достоверной информации о коммунальных услугах, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме независимо от вины исполнителя по правилам главы 59 ГК РФ. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления услуг, подлежит возмещению в течение 10 лет со дня предоставления услуги. Требования, предъявленные по истечении 3 лет со дня возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за 3 года, предшествовавшие предъявлению иска.

152. В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений исполнитель и потребитель составляют акт, с описанием ущерба и обстоятельств. Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу.

153. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования и иных

средств, необходимых для предоставления коммунальных услуг, независимо от того, позволял уровень технических знаний выявить их особые свойства или нет.

154. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки. Это не освобождает исполнителя от выполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

155. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

155(1). В случае нарушения исполнителем порядка расчета платы за коммунальные услуги, повлекшего необоснованное увеличение размера платы, по обращению заявителя исполнитель обязан уплатить потребителю штраф в размере 50% величины превышения начисленной платы над размером платы, которую надлежало начислить, кроме случаев, когда нарушение устранено до обращения или до оплаты потребителем.

156. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, оказывать услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ, а если они оплачены, вправе потребовать их возврата

**СНиП.3.04.01-87** Ремонтные работы, которые необходимо производить для устранения имеющихся в квартире повреждений, не производится на отдельных участках. В связи с этим ремонтные работы производятся на всей площади поврежденных элементов отделки.





## **СанПиН 2.1.2.2645-10**

### **«Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях»**

2.11. Уборка территории должна проводиться ежедневно, включая в теплое время года - полив территории, в зимнее время - антигололедные мероприятия (удаление, посыпание песком, антигололедными реагентами и другое).

2.12. Территория дворов жилых зданий должна быть освещена в вечернее время суток. Нормы освещенности приведены в приложении 1 к настоящим правилам.

3.2. В жилых зданиях допускается размещение помещений общественного назначения, инженерного оборудования и коммуникаций при условии соблюдения гигиенических нормативов по шуму, инфразвуку, вибрации, электромагнитным полям.

3.7. Помещения общественного назначения, встроенные в жилые здания, должны иметь входы, изолированные от жилой части здания. Стоянка автотранспорта персонала должна располагаться за пределами придомовой территории.

Загрузка материалов, продукции для помещений общественного назначения со стороны двора жилого дома, где расположены окна и входы в квартиры, не допускается. Загрузку следует выполнять: с торцов жилых зданий, не имеющих окон; из подземных тоннелей или закрытых дебаркадеров; со стороны магистралей.

Загрузочные помещения допускается не устраивать при площади встроенных общественных помещений до 150 м<sup>2</sup>.

4.1. Системы отопления и вентиляции должны обеспечивать допустимые условия микроклимата и воздушной среды помещений.

4.2. Системы отопления должны обеспечивать равномерное нагревание воздуха в помещениях в течение всего отопительного периода, не создавать запахи, не загрязнять воздух помещений вредными веществами, выделяемыми в процессе эксплуатации, не создавать дополнительного шума.

4.7. Устройство вентиляционной системы должно исключать поступление воздуха из одной квартиры в другую.

6. Предельно допустимые величины (уровень звукового давления, уровень вибрации, уровень инфразвука, уровень электромагнитных полей, уровень напряженности электростатического поля, уровень ослабления геомагнитного поля, напряженность переменного электрического поля, уровень ионизирующего излучения).

6.1.1. Уровни шума от внешних источников в жилых помещениях оцениваются с учетом их измерения при открытых форточках, фрамугах, узких створках окон.

7.1. Выделение вредных химических веществ из строительных и отделочных материалов, а также из материалов, используемых для изготовления встроенной мебели, не должно создавать в жилых помещениях концентраций, превышающих нормативные уровни, установленные для атмосферного воздуха населенных мест.

9.1. При эксплуатации жилых зданий и помещений не допускается: ● выполнение работ, являющихся источниками повышенных уровней шума, вибрации, загрязнения воздуха либо нарушающих условия проживания граждан в соседних жилых помещениях; ● захламление, загрязнение и затопление жилых помещений, подвалов и технических подполий, лестничных пролетов и клеток, чердачных помещений.

# УСТАВ

## АВТОМОБИЛЬНОГО ТРАНСПОРТА И ГОРОДСКОГО НАЗЕМНОГО ЭЛЕКТРИЧЕСКОГО ТРАНСПОРТА

(ФЗ №259 от 08.11.2007 в ред. 30.10.2018 N 386-ФЗ)

### **Статья 3. Правила перевозок пассажиров и багажа**

1. На основании настоящего Федерального закона Правительство РФ утверждает правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, а также правила перевозок грузов автомобильным транспортом.

### **Статья 4. Виды сообщения**

3. Перевозки в пригородном сообщении осуществляются между населенными пунктами на расстояние до 50 км включительно между границами этих населенных пунктов.

4. Перевозки в междугородном сообщении осуществляются между населенными пунктами на расстояние более 50 км между границами этих населенных пунктов.

### **Статья 20. Заключение договора перевозки пассажира**

1. Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом.

5. В случае невозможности осуществить перевозку пассажира транспортным средством в связи с его неисправностью, аварией и др. пассажир имеет право воспользоваться своим билетом в другом транспортном средстве, предоставление которого обязан обеспечить перевозчик.

6. Пассажир обязан хранить билет, багажную квитанцию,

квитанцию на провоз ручной клади в течение всей поездки и предъявлять их по первому требованию.

### **Статья 21. Перевозки детей, следующих вместе с пассажиром**

1. При проезде в транспортном средстве, осуществляющем регулярные перевозки пассажиров и багажа, пассажир имеет право:

1) перевозить с собой бесплатно в городском и пригородном сообщении детей в возрасте не старше 7 лет без предоставления отдельных мест для сидения.

3. Пассажир обязан иметь при себе документ, который подтверждает возраст ребенка, перевозимого с предоставлением преимуществ по провозной плате.

### **Статья 22. Перевозка багажа, провоз ручной клади транспортным средством, осуществляющим регулярные перевозки пассажиров и багажа**

1. При проезде в транспортном средстве, осуществляющем регулярные перевозки пассажиров и багажа, пассажир имеет право провозить с собой бесплатно ручную кладь в количестве не более 1 места, длина, ширина и высота которого в сумме не превышают 120 см, одну пару лыж в чехле, детские санки, детскую коляску.

3. Перевозчик обязан информировать пассажира о нормах и об условиях оплаты перевозки багажа и ручной клади.

### **Статья 23. Возврат пассажиру стоимости проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади в междугородном сообщении**

1. Пассажир имеет право:

1) в случае опоздания к отправлению транспортного средства в течение 3 часов получить обратно стоимость проезда за вычетом 25% их стоимости;

2) в случае возврата билета в кассу не позднее чем за 2

часа до отправления транспортного средства получить стоимость проезда за вычетом 15%;

4) вернуть билет в кассу до отправления транспортного средства и получить обратно полную стоимость проезда в следующих случаях:

а) отмена отправления транспортного средства;

б) задержка отправления транспортного средства более чем на час;

2. Возврат пассажиру стоимости проезда и перевозки багажа осуществляется в порядке, установленном Правилами, не позднее чем в течение 10 дней.

## **Статья 26. Права пассажира при пользовании услугами, предоставляемыми на объектах транспортной инфраструктуры**

Пассажир имеет право бесплатного пользования залами ожидания, туалетами, размещенными на объектах транспортной инфраструктуры. Порядок такого бесплатного пользования определяется правилами перевозок пассажиров.

## **Статья 37. Недействительность соглашений**

Любые соглашения перевозчиков с пассажирами, имеющие целью ограничить или устранить ответственность, возложенную на них, считаются недействительным.

## **Статья 40. Порядок рассмотрения претензий к перевозчикам, фрахтовщикам**

1. Перевозчики обязаны рассмотреть предъявленные претензии и о результатах уведомить в письменном виде заявителей в течение 30 дней со дня получения претензии.

2. При частичном удовлетворении перевозчиком претензии заявителя в уведомлении должно быть указано основание принятия ими такого решения. В этом случае представленные вместе с претензией документы возвращаются заявителю.

# ПРАВИЛА

## ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА АВТОМОБИЛЬНЫМ ТРАНСПОРТОМ И ГОРОДСКИМ НАЗЕМНЫМ ЭЛЕКТРИЧЕСКИМ ТРАНСПОРТОМ

(Утв. Пост. Пр-ва РФ от 14.02.2009г №112 в ред. от 10.11.2018 N 1342)

### I. Общие положения

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"автовокзал" - объект транспортной инфраструктуры, включающий в себя размещенный на специально отведенной территории комплекс зданий и сооружений, предназначенных для оказания услуг пассажирам и перевозчикам при осуществлении перевозок пассажиров и багажа, обеспечивающий возможность отправления более 1000 человек в сутки;

"автостанция" - объект транспортной инфраструктуры, включающий в себя размещенный на специально отведенной территории комплекс зданий и сооружений, предназначенных для оказания услуг пассажирам и перевозчикам при осуществлении перевозок пассажиров и багажа, обеспечивающий возможность отправления от 250 до 1000 человек в сутки;

### II. Регулярные перевозки

3. Регулярные перевозки пассажиров и багажа осуществляются по расписаниям.

7. Расписание размещается во всех остановочных пунктах маршрута регулярных перевозок, в которых предусмотрена обязательная остановка транспортного средства.

9. Изменения, внесенные в расписание, доводятся до сведения населения не позднее чем за 10 дней до начала осуществления регулярных перевозок пассажиров и багажа согласно измененному расписанию.

11. Остановка транспортных средств для посадки (высадки)

пассажиров осуществляется во всех остановочных пунктах маршрута регулярных перевозок, за исключением остановочных пунктов, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию.

12. Остановка транспортных средств для посадки (высадки) пассажиров по их требованию осуществляется, если:

а) пассажир, находящийся в транспортном средстве, заранее уведомит кондуктора или водителя о необходимости остановки транспортного средства в соответствующем остановочном пункте;

б) в остановочном пункте имеются лица, ожидающие транспортное средство.

13. Водитель или кондуктор **обязаны** заранее предупреждать пассажиров, находящихся в транспортном средстве, об остановочных пунктах, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию.

14. Остановочные пункты оборудуются указателями, определяющими место остановки транспортного средства для посадки (высадки) пассажиров.

**21. Пассажир имеет право на бесплатное пользование залами ожидания и туалетами, размещенными в зданиях автовокзала, автостанции, при наличии билета, подтверждающего право проезда по маршруту регулярных перевозок, в состав которого включен остановочный пункт, расположенный на территории этого автовокзала или автостанции:**

в течение времени, установленного владельцем автовокзала, автостанции, но не менее 2 часов с фактического времени прибытия транспортного средства, - для остановочного пункта, являющегося пунктом назначения;

в течение срока действия билета (с учетом фактического времени задержки отправления и (или) опоздания прибытия транспортного средства) - для других остановочных пунктов.

22. Режим работы автовокзала, автостанции должен соответствовать графику прибытия и отправления транспортных средств.

26. Общее расписание для всех маршрутов регулярных

перевозок, в состав которых включен остановочный пункт, расположенный на территории автовокзала, автостанции, должно содержать сведения о прибытии и отправлении транспортных средств по каждому маршруту регулярных перевозок, в том числе дни недели и время (в часах и минутах):

- а) прибытия транспортного средства на остановочный пункт;
- б) отправления транспортного средства от остановочного пункта;
- в) прибытия транспортного средства в конечные пункты маршрута регулярных перевозок.

28. На территории и в основном здании автовокзала, автостанции в удобном для ознакомления месте и в понятной форме размещается информация о расположении предназначенных для обслуживания пассажиров и перевозчиков основных служб и помещений автовокзала, автостанции, в том числе залов ожидания, билетных касс, комнаты матери и ребенка (при наличии), пунктов питания (при наличии), медицинского пункта для оказания первой помощи (при наличии), камеры хранения (при наличии), туалетов, а также указывается направление движения к ним и к транспортным средствам соответствующих маршрутов.

37. **Внутри транспортного средства**, используемого для регулярных перевозок пассажиров и багажа, **размещается следующая информация:**

- а) наименование, адрес и номер телефона перевозчика, фамилия водителя, а при наличии кондуктора - также фамилия кондуктора;
- б) наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего контроль за осуществлением перевозок пассажиров и багажа;
- в) номера мест для сидения, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок по билетам, в которых не указывается номер места для сидения;
- г) стоимость проезда, провоза ручной клади и перевозки багажа;
- д) указатели мест для пассажиров с детьми и инвалидов, за исключением случаев, когда транспортное средство используется



для осуществления регулярных перевозок по билетам, в которых указывается номер места для сидения;

е) указатели мест расположения огнетушителей;

ж) указатели мест расположения кнопок остановки транспортного средства;

з) указатели аварийных выходов и правила пользования такими выходами;

и) правила пользования транспортным средством или выписка из таких правил.

51. Продажа билетов для проезда в междугородном сообщении начинается не менее чем за 10 суток и заканчивается за 5 минут до отправления транспортного средства.

52. В продаже билета может быть отказано при превышении вместимости, предусмотренной конструкцией транспортного средства, или осуществлении перевозок только с предоставлением места для сидения в случае отсутствия свободных мест для сидения. Контроль за соблюдением норм вместимости и наличием свободных мест для сидения осуществляется кондуктором, а при отсутствии кондуктора - водителем.

53. В случае прекращения поездки в предоставленном транспортном средстве в связи с его неисправностью, аварией или другими причинами пассажиры вправе воспользоваться приобретенным билетом для проезда в другом транспортном средстве, указанном перевозчиком. Пересадка пассажиров в другое транспортное средство организуется кондуктором или водителем того транспортного средства, на проезд в котором были приобретены билеты.

54. В составе ручной клади разрешается провозить предметы вне зависимости от вида упаковки.

55. Обеспечение целостности и сохранности ручной клади является обязанностью пассажира. Размещение ручной клади на местах, предназначенных для сидения, в проходе между сидениями, возле входа или выхода из транспортного средства, в том числе аварийного, запрещается.

56. Нормы провоза ручной клади и багажа, в том числе

бесплатного, устанавливаются перевозчиком с учетом требований, предусмотренных п.1 ст. 22 ФЗ "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта" (ручная кладь не более 1 места, длина, ширина и высота которого в сумме не превышают 120 см, детскую коляску, санки, лыжи).

#### **VI. Порядок оформления претензий и составления актов**

137. Претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров и багажа или предоставлением транспортных средств для перевозки пассажиров и багажа, предъявляются перевозчикам или фрахтовщикам по месту их нахождения.

138. К претензии прилагаются следующие документы, подтверждающие право заявителя на предъявление претензии, или их копии, заверенные в установленном порядке:

в) билет - в случае задержки отправления или опоздания прибытия транспортного средства, выполняющего регулярные перевозки пассажиров и багажа в междугородном сообщении;

# **ПРАВИЛА**

## **ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ, БАГАЖА, ГРУЗОБАГАЖА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫМ ТРАНСПОРТОМ**

Утверждены Приказом Минтранса России от 19.12.2013г №473 в редакции от 14.11.2018 N 410

9. Пассажир при получении проездного документа (билета) должен проверить правильность указанных в нем фамилии, гражданства, номера документа, удостоверяющего личность, реквизитов поездки (дата отправления, номер поезда, железнодорожные станции отправления и назначения) и другой информации.

47. В вагонах имеется две туалетные кабины, в которых имеется

туалетная бумага и мыло. В пути следования поездов дальнего следования пассажиры обеспечиваются питьевой водой.

48. При несоответствии фамилии пассажира или номера документа, удостоверяющего личность, соответственно фамилии или номеру документа, указанным в предъявляемом проездном документе (билете), пассажир к посадке в поезд дальнего следования не допускается.

51. Каждый пассажир имеет право при наличии проездного документа (билета) занимать место, указанное в его проездном документе (билете), при проезде в поезде дальнего следования и пригородного сообщения с указанием мест.

53. Пассажир по своему желанию и за плату обеспечивается комплектом постельного белья. Проводники вагонов доставляют комплекты постельного белья на места пассажиров.

54. Проводники вагонов предупреждают пассажиров о подходе поезда к станции их назначения не позднее чем за 30 минут.

85. Пассажир имеет право получить полную стоимость проезда в поезде дальнего следования (стоимость билета и стоимость плацкарты), плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования):

при возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) не позднее чем за 8 часов до отправления поезда;

при возврате перевозчику неиспользованного проездного документа (билета), приобретенного для проезда в составе организованной группы пассажиров, не позднее чем за 7 суток до отправления поезда.

86. Пассажир имеет право получить стоимость билета и 50 процентов стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования):

при возврате в билетную кассу неиспользованного проездного документа (билета) менее чем за 8 часов, но не позднее чем за 2 часа до отправления поезда;

87. Пассажир имеет право получить стоимость билета без

плацкарты: при возврате билета менее чем за 2 часа до отправления поезда; при возврате билета на поезд дальнего следования кассу при опоздании на поезд в течение 12 часов с момента его отправления;

98. Возврат стоимости неиспользованного пассажиром билета для разовой поездки на поезде пригородного сообщения без указания мест не производится. Исключение составляют случаи незапланированного перерыва в движении поездов пригородного сообщения более чем на час.

Возврат стоимости билета производится только в часы перерыва в движении таких поездов на станции отправления пассажиров.

103. Каждый пассажир имеет право бесплатно провозить с собой на 1 проездной документ (билет), кроме мелких вещей, ручную кладь весом не более 36 кг (для вагонов с 2-местными купе (СВ) - 50 кг), размер которой по сумме 3 измерений не превышает 180 см. К ручной клади относятся вещи пассажиров, перевозимые ими при себе, независимо от их рода и вида упаковки, которые по своим размерам помещаются в пассажирских вагонах на местах, предназначенных для размещения ручной клади.

Ручная кладь должна быть размещена так, чтобы не ухудшать условия проезда других пассажиров. За каждый перевозимый в поезде пригородного сообщения один предмет, размеры которого по сумме трех измерений превышают 180 см, независимо от его веса взимается плата.

110. Целостность и сохранность ручной клади, перевозимой пассажиром, обеспечиваются пассажиром

111. Не допускается размещение ручной клади в проходах между сиденьями, в коридорах и тамбурах вагонов.

112. Преимущественное право для использования в поездах дальнего следования нижнего места для размещения ручной клади имеет пассажир, проезжающий на нижней полке, а верхнего места - пассажир, проезжающий на верхней полке.

**Ст.80 Устава железнодорожного транспорта РФ** Пассажирам предоставляется право бесплатного пользования залами ожидания и туалетами.

# ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

(Пост. Пр-ва РФ от 9.12.2014 №1342 в ред. от 03.11.2018 N 1310)

## **III. Порядок и условия исполнения договора**

26. Абонент вправе:

- а) получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах;
- б) отказаться от оплаты услуг связи, предоставленных без его согласия;
- в) требовать перерасчет денежных средств вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги телефонной связи, вследствие непредставления услуг не по вине абонента или предоставления их ненадлежащего качества;
- г) получать дополнительную информацию об оказанных услугах телефонной связи (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров;

## **Форма и порядок расчетов за оказанные услуги телефонной связи**

29. Оплата услуг телефонной связи может производиться посредством авансового платежа, отложенного платежа на срок расчетного периода.

Вид платежей за услуги телефонной связи и порядок их осуществления определяются договором, если иное не установлено законодательством РФ.

32. Абонент при перенесении абонентского номера уплачивает операторам подвижной связи только платежи,

предусмотренные настоящими Правилами.

33. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается в случае, если с момента предыдущего изменения тарифного плана прошло более одного месяца.

38. Основанием для выставления счета абоненту за предоставленные телефонные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования оператора связи, используемого для учета объема оказанных услуг телефонной связи.

40. Срок оплаты услуг телефонной связи при отложенном платеже оператор связи устанавливает самостоятельно, но этот срок не должен быть менее 20 дней, следующих за днем окончания расчетного периода, если иное не установлено настоящими Правилами или договором.

41. Счет, выставляемый абоненту за услуги телефонной связи, является документом, отражающим сведения о денежных обязательствах абонента, и должен содержать следующие сведения: а) реквизиты оператора связи; б) реквизиты абонента; в) расчетный период, за который выставляется счет; г) номер лицевого счета абонента; д) данные о суммарной продолжительности соединений за расчетный период (при повременном учете); е) сумма, предъявляемая к оплате по каждому виду услуг телефонной связи; ж) виды оказанных услуг телефонной связи; з) сумма остатка на лицевом счете (при авансовом платеже); и) дата выставления счета; к) срок оплаты счета (при отложенном платеже).

42. Оператор связи **обязан** обеспечить предоставление абоненту счета на оплату услуг телефонной связи в течение **10 дней** со дня выставления этого счета.

Адрес, порядок и способ предоставления счета устанавливаются договором. По согласованию с абонентом в качестве адреса предоставления абоненту счета допускается использовать адрес электронной почты либо электронный адрес

системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах телефонной связи (личный кабинет).

#### **IV. Порядок и условия приостановления оказания услуг телефонной связи, изменения и расторжения договора**

44. Оператор связи вправе приостановить оказание абоненту только тех услуг телефонной связи, в отношении которых этим абонентом допущены нарушения требований, установленных Федеральным законом "О связи", настоящими Правилами и договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных абоненту услуг телефонной связи. При этом оператор связи вправе приостановить предоставление абоненту возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб только в случае, если технико-технологические особенности средств связи сети связи этого оператора связи не позволяют сохранить такую возможность одновременно с приостановлением оказания абоненту услуг телефонной связи.

45. По инициативе абонента оператор связи обязан без расторжения договора приостановить оказание услуг телефонной связи подавшему заявление абоненту. При этом оператором связи в соответствии с установленным для таких случаев тарифом взимается плата с абонента за весь период времени, указанный в заявлении.

46. Оператор связи по своей инициативе имеет право заменить выделенный абоненту абонентский номер только в случае, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом оператор связи обязан в письменной форме известить об этом абонента и сообщить ему его новый абонентский номер не менее чем за 60 дней до дня замены, если необходимость замены не была вызвана чрезвычайными обстоятельствами.

В случае массовой замены абонентских номеров оповещение

абонентов производится через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора.

47. Изменение договора осуществляется в письменной форме.

48. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг телефонной связи.

49. Оператор связи не вправе приостанавливать оказание абоненту услуг телефонной связи в случае неоплаты абонентом услуг, оказанных с использованием услуг телефонной связи, но не являющихся услугами телефонной связи.

## **VI. Ответственность сторон**

53. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом.

54. Абонент несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг телефонной связи;

б) несоблюдение правил эксплуатации оборудования;

в) подключение к сети связи оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

## **VII Особенности оказания услуг местной телефонной связи**

70. Абонент несет обязательства по оплате услуг телефонной связи, оказанных до момента получения оператором связи уведомления о прекращении права владения и (или) пользования телефонизированным помещением.

72. Плата за предоставление оператором связи доступа к сети местной телефонной связи взимается однократно при установке



оборудования в нетелефонизированном помещении. Тариф на предоставление оператором связи доступа к сети местной телефонной связи устанавливается оператором связи.

78. Переключение абонентского номера на другую абонентскую линию в помещение, расположенное по другому адресу и находящееся во владении или пользовании этого абонента, может быть произведено только по письменному заявлению абонента и при наличии технической возможности у оператора связи осуществить такое переключение.

### **Особенности оказания услуг связи абоненту-гражданину**

82. Не допускается изменение схемы включения оборудования, работающего по отдельной абонентской линии, без письменного согласия абонента.

83. Использование схемы спаренного включения оборудования не допускается в том телефонизированном помещении, в котором проживает зарегистрированный по этому месту жительства инвалид, или в коммунальной квартире, если договором об оказании услуг местной телефонной связи предусмотрено коллективное использование оборудования.

84. Не допускается применение схемы параллельного включения оборудования, установленного в жилых помещениях, находящихся в разных зданиях или квартирах.

# ПРАВИЛА

## ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Утверждены постановлением Пр-ва РФ от 4 октября 2012 г. N 1006

6. При заключении договора потребителю предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

11. Исполнитель обязан предоставить на информационных стендах медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование;

для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество;

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ;

адрес места жительства и адрес места осуществления деятельности ИП, данные документа, подтверждающего внесение сведений об ИП в ЕГРИП;

в) сведения о лицензии (номер и дата регистрации, перечень услуг, наименование, адрес и телефон лицензирующего органа);

12. Информация на информационных стендах, должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени организации.

13. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя:

а) копию учредительного документа медицинской организации -

юридического лица, либо копию свидетельства о госрегистрации физического лица в качестве ИП;

б) копию лицензии на осуществление деятельности с перечнем услуг.

15. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

16. Договор заключается в письменной форме.

17. Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществившего госрегистрацию;

ФИО предпринимателя, адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата её регистрации с указанием перечня работ (услуг), наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

в) перечень платных услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

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

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, ФИО лица, заключающего договор от имени исполнителя;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

20. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя. Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

22. В случае отказа потребителя от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом потребитель оплачивает понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

27. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

29. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

об используемых при предоставлении услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности, показаниях (противопоказаниях) к применению.

30. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к ведению медицинской документации и учетных статистических форм, срокам их представления.

31. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность по законодательству.

32. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством РФ.

# ПЛЕНУМ ВЕРХОВНОГО СУДА РФ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 28 июня 2012 г. N 17

## О РАССМОТРЕНИИ СУДАМИ ГРАЖДАНСКИХ ДЕЛ ПО СПОРАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

6. К отношениям по совершению **нотариусом** нотариальных действий, а также к отношениям по оказанию профессиональной юридической помощи **адвокатами** закон о ЗПП не применяется.

12. Исходя из смысла п.4 ст.23 ГК РФ гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица в нарушение требований, установленных пунктом первым данной статьи, **не вправе ссылаться в отношении заключенных им при этом сделок на то, что он не является предпринимателем.** К таким сделкам суд применяет законодательство о защите прав потребителей.

18. В случае **прекращения действия государственной регистрации** гражданина в качестве **индивидуального предпринимателя**, потребитель **вправе обратиться в суд к указанному лицу** с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги).

22. В соответствии с п.2 ст.17 Закона о ЗПП исковые заявления по данной категории дел предъявляются в суд по месту жительства или пребывания истца, либо по месту заключения или исполнения договора, либо по месту нахождения организации (ее филиала, представительства) или по месту жительства ответчика, являющегося предпринимателем. Суды не вправе вернуть исковое заявление со ссылкой на п.2 ч.1 ст.135 ГПК РФ, так как в силу ч.7,10 ст.29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

24. Дела по спорам о защите неимущественных прав

потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда **подсудны районному суду** (статьи 23, 24 ГПК РФ).

26. Если исковое заявление подано в суд потребителем согласно условию, заключенного сторонами соглашения о подсудности, судья не вправе вернуть исковое заявление со ссылкой на п.2 ч.1 ст.135 ГПК РФ.

**Судья не вправе**, ссылаясь на ст.32, п.2 ч.1 ст.135 ГПК РФ, вернуть исковое заявление потребителя, оспаривающего условие договора о территориальной подсудности спора, так как в силу ч.7,10 ст.29 ГПК РФ и п.2 ст.17 Закона о ЗПП выбор между судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

28. При разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что **бремя доказывания** обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на **продавце** (исполнителе) (п.4 ст.13, п.5 ст.14, п.5 ст.23.1, п.6 ст.28 Закона о ЗПП, ст.1098 ГК РФ).

34. Применение судом ст.333 ГК РФ по делам о ЗПП возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

35. При рассмотрении дел о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге), необходимо учитывать, что в соответствии со ст.ст 1095 - 1097 ГК РФ, п.3 ст.12 и п.п. 1 - 4 ст.14 Закона оЗПП такой **вред подлежит возмещению** продавцом (исполнителем) в полном объеме независимо от их вины (за исключением случаев, предусмотренных, в частности, ст.ст. 1098, 1221 ГК РФ, п.5 ст.14,

п.6 ст.18 Закона о ЗПП) и независимо от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

39. Требования граждан к **качеству программного обеспечения**, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), **должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом** с учетом его потребительских свойств в соответствии со статьей 469 ГК РФ.

42. При рассмотрении споров, связанных с осуществлением безвозмездного устранения недостатков (**гар. ремонта**), следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя) возникает обязательство перед потребителем по **безвозмездному хранению этого товара**, к которому применяются правила гл.47 ГК РФ о договоре хранения, если иное не предусмотрено ФЗ о ЗПП (ст.906 ГК РФ).

45. При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

46. При удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных ФЗ о ЗПП, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (продавцом), суд взыскивает в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (п.6 ст.13 Закона).

**49. Обязанность потребителя по оплате оказанных ему услуг (товаров) считается исполненной с момента передачи им денежной суммы банку, кредитной организации или иной организации, оказывающей в соответствии с действующим законодательством РФ платежные услуги населению, в том числе с использованием электронных денежных средств.**

Исполнитель (продавец) не вправе отказывать потребителю в исполнении договора из-за ненадлежащих действий по исполнению этого договора посредником.

**51. Разрешая дела по спорам об уступке требований, вытекающих из кредитных договоров с потребителями (физическими лицами), суд должен иметь в виду, что Законом о ЗПП не предусмотрено право банка, иной кредитной организации передавать право требования по кредитному договору с потребителем лицам, не имеющим лицензии на право осуществления банковской деятельности, если иное не установлено законом или договором, содержащим это условие, которое было согласовано сторонами при его заключении.**

**52. При удовлетворении требования потребителя об обязанности произвести определенные действия, связанные с исполнением (устранение недостатков, замену товара), суду в каждом случае следует указывать в резолютивной части решения срок, в течение которого после вступления решения в законную силу ответчик обязан совершить эти действия (ч.2 ст.206 ГПК РФ).**

**Суд вправе обратиться к немедленному исполнению решение по делам, связанным с защитой прав потребителей, по основаниям и в порядке, предусмотренным статьей 212 ГПК РФ.**



# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВЕЩИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

---

В том случае, если посетитель оставил свои вещи в камере хранения, в гардеробе и в другом отведенном для этого месте, а эти вещи пропали, то ответственность за это будет нести организация. Если же посетитель не забрал свои вещи из места их хранения и **покинул магазин, кафе или другое место**, где вещи были сданы на хранение, то организация несет ответственность за их сохранность только в случае грубой неосторожности или умышленных действий.

В соответствии со **ст.924 ГК РФ** организация, которая не имеет отдельного гардероба, но в которой располагаются места, специально отведенные для хранения вещей посетителей, несет ответственность за сохранность вещей и должна принимать все меры для обеспечения их сохранности. Исходя из этого, вешалки можно отнести к таким местам, но суды по-разному решают данный вопрос в зависимости от ситуации.

Если в организации располагаются различные места для хранения одежды (вешалки, стойки для зонтов и т.д.), то такая организация путем обустройства мест для хранения одежды предлагает посетителям заключить договор хранения, предусмотренный **гл.47 ГК РФ**. Посетитель, в свою очередь, в случае оставления своих вещей в оборудованных для хранения вещей местах, выражает своё согласие на заключение договора хранения.

Согласно **п.2 ст.902 ГК РФ** при безвозмездном хранении убытки, причиненные утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются:

- за утрату и недостачу вещей - в размере стоимости утраченных или поврежденных вещей;

- за повреждение вещей - в размере суммы, на которую понизилась их стоимость.

Также согласно **п.3 ст.902 ГК РФ** в случае, когда в результате повреждения, качество вещи изменилось настолько, что она не может быть использована по первоначальному назначению, посетитель вправе от нее отказаться и потребовать от хранителя возмещения стоимости этой вещи, а также других убытков, если иное не предусмотрено законом.

В случае, если вещь, оставленная посетителем в специально отведенном для этого места, пропадет, пока посетитель пользуется услугами организации, то организация обязана будет возместить полную стоимость украденной вещи. В том случае, если оставленная вещь будет испорчена, то организация обязана будет возместить разницу между стоимостью вещи до повреждения и после повреждения, однако если вещь была испорчена настолько, что дальнейшее ее использование невозможно, то посетитель вправе потребовать компенсировать полную стоимость такой вещи.

Организация освобождается от ответственности в том случае, если посетитель оставил портфель, сумку в местах, предназначенных для хранения одежды и головных уборов, а не ручной клади. Также организация не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в местах для хранения одежды, головных уборов и т.д. **Если человек оставил куртку, в кармане которой находился телефон или кошелек, в месте, где может храниться только верхняя одежда (например, на вешалке), а в дальнейшем такой кошелек или телефон пропал из кармана, то организация не обязана возмещать убытки за пропажу таких вещей.**

# ГОСТ 16371-93 **МЕБЕЛЬ.** Общие технические условия.

2.4.1. Каждое изделие должно иметь маркировку на **русском языке**.

Маркировка должна быть выполнена типографским или печатным способом на бумажном ярлыке, прочно приклеенном к изделию мебели.

Допускается наносить маркировку несмываемой краской штемпелеванием, выжиганием, продавливанием и проставлять отдельные реквизиты ярлыка штампом или печатным способом.

Маркировка должна быть четкой и содержать:

- наименование изделия;
- наименование страны-изготовителя;
- наименование фирмы-изготовителя;
- юридический адрес изготовителя и (или) продавца;
- индекс изделия (при наличии);
- дату выпуска;
- обозначение настоящего стандарта;
- штриховой код (при наличии);
- товарный знак фирмы-изготовителя (при наличии);
- обозначение знака соответствия для сертифицированной продукции.

2.4.1.1 Национальный знак соответствия для сертифицированной продукции проставляется на одном или в нескольких из указанных мест:

маркировке каждого изделия (на ярлыке); товаросопроводительной документации; инструкции по сборке; одной из упаковочных единиц комплекта мебели, поставляемого в разобранном виде.

## **Гарантии изготовителя**

6.1 Изготовитель гарантирует соответствие мебели требованиям настоящего стандарта при соблюдении условий транспортирования, хранения, сборки (мебели, поставляемой в разобранном виде), эксплуатации.

6.2 Гарантийный срок эксплуатации мебели: детской – 18 месяцев, бытовой – 24 месяца.

6.3 Гарантийный срок исчисляются со дня продажи мебели.

# Производственные дефекты обуви

---

## По наружной части:

- Разнопарность (непарность);
- Низкая устойчивость красителя к сухому и влажному трению;
- Осыпание красителя;
- Трещины лаковой пленки натуральных и искусственных кож;
- Образование пятен на белых и светлых кожтоварах;
- Сквозные трещины, разрывы ниточных швов;
- Разрыв деталей по канту и строчкам, соединяющим детали;
- Сквозные порезы, допущенные в процессе производства;
- Выпадение волосяного покрова в обуви в местах, не подверженных трению;
- Отсечка деталей верха строчкой;
- Выползание затяжной кромки;
- Отрыв отделочной и крепительной фурнитуры;
- Поломка застежки-молнии;
- Деформация обтяжки каблука (кроме механических повреждений);
- Деформация задника;
- Неравномерная окраска разных участков кожи;
- Отставание лицевого слоя кожи.

## По низу:

- Перелом, выкрашивание, расслаивание, отрыв, отклеивание подошв;
- Отрыв ранта;
- Отклеивание рисса, крокуря;
- Раскол, отрыв, отслаивание каблука;
- Отставание набойки из-за повреждения втулки.

## По внутренним деталям:

- Перелом, коробление, разрушение стельки, вызв. производств. причинами;
- Бугры на стельке;
- Непопадание подкладки под строчку;
- Разрыв, износ подкладки;
- Разрыв или обрыв поднаряда или футора;
- Перелом супинатора;
- Неустойчивость крашения подкладки к сухому или влажному трению;
- Деформация подноска;
- Оседание и деформация задника.
- Неровные края деталей верха и подкладки;
- Неравномерно спущенные по линии скрепления края верха и подкладки;
- Грубые и необработанные детали и швы, травмирующие стопу.

# ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ

## Роспотребнадзор

620078, г.Екатеринбург, пер.Отдельный,3. Телефон: 374-13-79



## РОСЗДРАВНАДЗОР (ТЕРИОРИАЛЬНЫЙ ОТДЕЛ ПО СО)

620014, г. Екб, ул. Московская, д.14 (3 этаж); тел: 8(343)371-63-62



## ТРАНСПОРТНАЯ ИНСПЕКЦИЯ областное отделение

Адрес: 620075, г.Екатеринбург, ул.Восточная, 68 тел.: 355-53-57



## УРАЛЬСКОЕ ГУ ЦЕНТРАЛЬНОГО БАНКА РФ

620144, г. Екатеринбург, ул. Циолковского,18 тел. 269-65-00



## ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЖИЛИЩНАЯ ИНСПЕКЦИЯ по СО

Телефон: +7 (343) 375-73-16      +7 (343) 375-85-15

Адрес:, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 101, Офис 545



## ИНСПЕКЦИЯ ГОСТЕХНАДЗОРА по СО

Адрес: 620026, г.Екатеринбург, ул.Р.Люксембург,60, 1-й этаж

тел/факс +7 (343) 251-62-61      e-mail: nadzor@mcxso.ru



## УПРАВЛЕНИЕ РОСКОННАДЗОРА по УРАЛЬСКОМУ ФО

Адрес: 620000, г.Екб, пр. Ленина, 39, п/я 337; тел.8(343) 227-24-40

---

# ЭКСПЕРТИЗА

■ООО «Независимая экспертиза» г.Екб,Чебышева,4,оф.103-А (375-62-72; 266-78-21)

■ООО «Гильдия Экспертов» г.Екб, ул.Московская, 118 (2 эт) 229-01-2; 207-75-70

■ООО «Лаборатория экологии и материалов» г.Екб, ул.Ясная,34-А; тел.234-45-44

■ «Корпорация независимых экспертов» (Обласова Татьяна Владимировна)  
г.Екб, ул.Ленина, 24/8 литер ВВ1, оф.304-Б (365-82-11; 219-65-13; 8 908 - 631-54-49)