

**Михаил Руинберг**  
**Ваши права потребителя**

# ВАШИ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ



Михаил Руинберг

## Аннотация

*От покупки телефона до похода в ресторан, медицинской помощи мы всегда незримо сталкиваемся с областями права. Можно ли вернуть средства за продукты? Что, если в ресторане у вас закончатся деньги, и кто виноват, если у вас украли сбережения с банковской карты? Искать ответы на многие эти вопросы самостоятельно в многочисленных законах у нас просто нет времени. Эта книга впервые поможет разобраться в них быстро, следуя за примерами и инфографикой.*

## Ваши права потребителя

**Михаил Руинберг**

© Михаил Руинберг, 2017

ISBN 978-5-4485-9162-4



## Вступительное слово

Итак, вы держите в руках мою книгу. Прежде чем прочесть её, позвольте рассказать, что же это.

В наше и без того нелегкое время профессии, связанные с юриспруденцией и медициной традиционно считаются сложными науками. Существует определенное социальное «табу» на любое взаимодействие с ними. Бесспорен и логичен тот факт, что

проводить сложные медицинские операции на себе самостоятельно не стоит, как и не стоит вступать в сложный судебный процесс без соответствующего образования или помощи специалиста.

Но, право и законодательство как таковое, равно как и медицина, были созданы человечеством, для того чтобы облегчить жизнь «хомо сапиенса» и его общества. Сделать её здоровее, упорядочить. И оттого являются куда более близкими нам, чем атомная физика или высшая математика. И равно как мы впитываем в себя с детства основы базовых медицинских навыков: чистить зубы и соблюдать гигиену, не употреблять в пищу испорченные продукты, оказывать первую помощь, точно так же было бы логично впитывать в себя и правовую составляющую нашего мира и быта, создающего его.

Закон это наши права и обязанности, наши возможности к защите и нападению. Под нападением здесь я имею в виду возможность призвать к ответу тех, кто его нарушает. И обладать хотя бы минимальными знаниями своих законных прав выглядит логичным и необходимым нам в нашей ежедневной жизни. Но тем не менее, мало кто знает наизусть права человека, закрепленные в конституции, скорее всего это окажется мой коллега, чем представитель любой другой профессии. И далеко не все мои коллеги знают этот предмет ещё более детально. Но тем не менее, каждый из нас с легкостью предложит на выбор несколько вариантов – если его спросить, а где можно купить экземпляры Конституции. Что же, таково современное общество потребления. И я бы хотел начать именно с этого...

В этой книге я постараюсь изложить ваши права потребителя, «убив одновременно двух зайцев». Прежде всего я хотел создать произведение доступное для любого человека, любой профессии, склада ума и опыта. Поэтому весь материал изложен максимально доступно и емко. Так же я постарался сосредоточиться на том, чтобы после прочтения, вы смогли действительно запомнить что-то полезное на продолжительное время. В книге отдельно выделена вся важная информация. Термины дополнены визуальными образами. Все это составляет цельное, яркое произведение позволяющее легко запомнить полезную информацию.

«Второй заяц» – это профессионализм. В ваших руках ни в коем случае не очередное «пособие» или «руководство для чайников». Да, у нас зачастую просто не хватает времени чтобы изучать материал досконально. «Нет смысла становится юристом ради одного дела», как однажды сказал мне один из моих клиентов. Но разве это значит что подаваемая вам информация должна быть низкого качества? Наоборот, здесь собрано всё самое ценное, и этой информации будет достаточно чтобы быстро и полно вникнуть в любой из обсуждаемых вопросов. В тексте изобилуют нормы законодательства: если вам нужно больше информации вы сможете быстро найти статью и комментарий к ней, подобрана практика судебных решений: «вбив» в поисковике номер дела, вы с легкостью прочтаете «кейс», сравните его с вашим.

В итоге, вы держите в руках уникальное издание прав потребителей, написанное совсем другим языком и для совсем другого поколения, здесь Вы получаете готовое решение, вместо нудного и объемистого учебника по гражданскому праву, сохраняя потенциал для самостоятельного изучения своих прав и действительно важную информацию.

## **Глава 1. Приобретение товаров**



### **Вопрос 1. Права покупателя после приобретения товара**

Товарно-денежные отношения, возникающие при приобретении товаров, зачастую заканчиваются ситуацией, когда покупатель хочет вернуть или обменять товар. В этом разделе мы обсудим, какими правами обладает каждый покупатель в отношении приобретенного товара и при каких условиях.



#### **Непродовольственный товар надлежащего качества**

Вы вправе обменять непродовольственный товар, даже если он хорошего качества, на аналогичный, в случае, если он не подошел по форме/габаритам/ фасону/ цвету/размеру/ комплектации (п. 1 ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г.), при этом

срок на обмен составляет **14** дней, не считая самой даты покупки. Такой товар подлежит обмену, если он сохранил свои потребительские свойства (либо не использовался вообще) и товарный вид (аккуратная упаковка, пломбы, фабричные ярлыки и т.д.). Если Вы обратились к продавцу с просьбой произвести обмен, а у продавца не оказалось аналогичного товара, то Вы имеете право потребовать вернуть деньги, сдав при этом товар обратно. Если необходимо проверить его качество – то продавец имеет право обменять или принять товар обратно по истечении 20 дней либо по договоренности.

**Существует список товаров надлежащего качества (без брака), которые не подлежат возврату и обмену.**

Этот список закреплён Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55. Советуем ознакомиться с ним для того, чтобы в дальнейшем иметь представление о своих правах и о законности требований со стороны Продавца:

1. Товары для предупреждения и лечения заболеваний в условиях домашнего применения, медицинские приборы, лекарства,
2. Изделия для соблюдения личной гигиены,
3. Парфюмерия и косметика,
4. Товары на отрез (ткани, тесьма, кружево); электрика: кабели, провода, шнуры; товары для ремонта, строительства и отделки, продаваемые на метраж,
5. Швейные принадлежности и трикотажные изделия, колготки, чулки, носки,
6. Тара и материалы из полимеров, для хранения продуктов питания,
7. Чистящие, моющие средства, прочая бытовая химия, пестициды, удобрения, химические мелиоранты, кормовые добавки,
8. Мебельные гарнитуры и комплекты для бытового использования,
9. Ювелирные украшения из драгоценных/полудрагоценных металлов/драгоценных камней,
10. Транспортные средства – автомобили, мотоциклы, прицепы, техника для сельхозработ; плавательные средства,
11. Технически сложные товары, которые имеют гарантийный срок (вся электроника и вычислительная техника, включая телефоны, фотоаппараты, электронные музыкальные инструменты, любые часы и т.д.),
12. Огнестрельное оружие и боеприпасы нему,
13. Домашние животные и все виды растений,
14. Типографские издания: книги, альбомы, карты, календари, выпускаемые одним тиражом.

Полный перечень данных товаров, приведенных в Постановлении Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55, Вы сможете найти в разделе «Документы».

Указанный список учитывает товары, возврат которых, напоминаем, допускается исключительно в случае брака, дефекта или повреждения. В целом, при изучении перечня становятся очевидным, исходя из чего на них не распространяется право на возврат, то есть причины включения в него именно этих потребительских товаров. Очень многие товары не подлежат перепродаже хотя бы из соображений гигиены (белье, носки, посуда, зубные щетки и пр.). Другие товары, к примеру, бытовая химия, могут иметь ограничения на продажу, срок годности и строгие условия хранения (неизвестно, как Вы хранили их до тех пор, пока не решили вернуть). Оружие само по себе ограничено в обороте. Мебель, автомобили и станки вызывают огромное количество неудобств и затрат для продавца, таких, как тщательная проверка возвращаемого товара, его переоформление, установка и т. д.

Следует признать, что данный список невозвратных товаров абсолютно логичен и соблюдает интересы не только продавца, но также последующих потребителей.

Законодательство в этих случаях старается защитить обе стороны. Поставьте себя на место продавца или следующего покупателя возвращенного товара, и тогда не возникнет вопроса, почему нет возможности сдать такой товар, как, к примеру, зубная щетка, таблетки, помада или носки.



#### **Товары ненадлежащего качества**

В случае приобретения товара **ненадлежащего** качества (с браком, дефектами, повреждениями), такой товар на усмотрение покупателя подлежит обмену или возврату (п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г., N 2300–1). Следует пристальное внимание уделить данному факту, он является основополагающим при разрешении подавляющего большинства споров; руководствуясь этим правом, каждый покупатель имеет все шансы благополучно разрешить большинство возникших прецедентов. Здесь в первую очередь учитываются права приобретателя и его возможность (невозможность) воспользоваться потребительскими свойствами проданного товара. В этом разделе чуть ниже мы более основательно изучим и опишем процедуру возврата и обмена некачественного товара.

Пока что уточним сроки, в рамках которых возможен возврат: если товар на гарантии, то вернуть его можно в течение всего гарантийного срока, если товар гарантийного срока не имеет или не предусматривает – претензии принимаются в течение **2-х** лет с момента приобретения. В отношении товара с гарантийным сроком менее двух лет срок может быть продлен, но только в случае, если Вы можете доказать, что Вашей ответственности в поломке/возникновении дефекта нет.

**Как поступать, если все-таки попался товар ненадлежащего качества?**



Обратимся к статье 18 закона «О защите прав потребителей», в которой права покупателя описываются более детально. В случае обнаружения дефектов товара Вы имеете право:

1. Потребовать замены товара на аналогичный без дефектов (та же модель/артикул/фирма).

2. Потребовать замены на аналогичный товар другой модели/артикула с соответствующим пересчетом стоимости покупки. Под аналогичным товаром подразумевается товар, который обладает такими же характеристиками и свойствами, то есть, к примеру, замену ковра возможно произвести только на аналогичный ковер того же или иного производителя. Перерасчет стоимости покупки подразумевает, что если товар на замену стоит дешевле, то Вам обязаны вернуть разницу, а если дороже – то доплатить придется Вам.

Еще пример: Вами куплена мультиварка, в которой заявленным свойством является работа таймера при приготовлении пищи. Она может быть возвращена по причине несрабатывания таймера, при этом наличие царапины на корпусе не является причиной для отказа (сохранность товарного вида в этом случае не является обязательным условием), как не является основанием для отказа в обмене или возврате денег, и отсутствие чека, хотя мы и привыкли к обратному, но только в том случае, если покупатель может подтвердить покупку другим способом – привлечь свидетеля, предъявить характерную упаковку. Если продавец не может заменить мультиварку на аналогичную, то покупатель вправе выбрать другую. Нужно понимать, что выбрать хлебопечку или йогуртницу взамен мультиварки не получится, продавец как уже было сказано выше, меняет товар на аналог с доплатой – Вашей или его.

3. Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены. Например, выпала кнопка на клавиатуре – Вы можете потребовать уменьшить стоимость клавиатуры. Единственная трудность, которая может возникнуть – это оценка того, на сколько произошло уменьшение стоимости товара при подобном мелком недостатке.

Такая ситуация менее распространена, обычно продавец в этом случае предлагает или вернуть деньги, или отказывает. Но клиентоориентированность в нашей стране уже давно не пустой звук – продавец всё чаще предлагает в качестве компенсации скидку или купон определенного номинала, который Вы можете реализовать в его магазине при следующей покупке, либо подарок – в нашем случае это может быть мышь или, если поломка незначительна, батарейки для беспроводной клавиатуры.





4. Потребовать незамедлительно и безвозмездно устранить недостаток товара или возместить расходы на его исправление. Другими словами, если Вы заменили выпавшую кнопку на клавиатуре, то необходимо прислать продавцу подтверждение понесенных Вами расходов и потребовать их компенсации (последовательность действий будет описана далее).

Кратко рассмотрим эту ситуацию на примере поломки смартфона. Вы приносите телефон с жалобой на то, что он не заряжается и выключается во время разговора, пишете заявление на недостатки в работе аппарата. Производитель за свой счет меняет, к примеру плату и разъём зарядного устройства, согласовав с Вами срок. Тут важно понимать, что детали не всегда есть в наличии и сервисная служба может предложить Вам подождать запасную часть пару недель – их просьба обоснована (на срок до 45 дней). И самое важное, если нерабочее состояние телефона обусловлено Вашими действиями – уронили в грязь, намочили, стукнули об угол, – замена деталей и ремонт будут уже за Ваш счет. Этот вариант может пересекаться со следующим пунктом.

5. Отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Обращаем Ваше внимание, что по требованию продавца и за его счет необходимо возвратить товар с недостатками (не стоит удерживать у себя товар, даже если он бракованный, особенно если уже был произведен возврат денежных средств). В случае со смартфоном из предыдущего пункта, его можно вернуть и получить деньги назад.

6. В дополнение ко всему, у Вас есть право (помимо предписанного возврата денег за товар) на полное возмещение убытков, понесенных вследствие продажи Вам товара ненадлежащего качества. При этом Вам обязательно потребуется документально подтвердить понесенные Вами затраты.

Самый простой пример, когда в результате эксплуатации товара был нанесен вред Вашему имуществу – стиральная машина при первом запуске вышла из строя, дала течь и залила Вас и Ваших соседей снизу. Продавец помимо возврата стоимости стиральной машины обязан возместить ущерб. Обычно он очень неохотно идет на это, поэтому важно перед обращением в суд провести экспертизу, в которой проследить за формулировками – эксперт, который укажет, что стиральная машинка вышла из строя, должен уточнить – поломка произошла в результате заводского брака, или неправильной эксплуатации пользователя? И даже в этом случае – если неправильная эксплуатация имела место быть, стоит открыть инструкцию/техпаспорт к товару и если там нет информации, что стиральную машинку нужно загружать не менее определённого объема, а именно это и привело к течи, то сослаться на то, что «Продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации».



### Кстати, о стирке!

Стиральная машина относится к **технически сложным товарам**, о которых бы хотелось рассказать отдельно. Они перечислены в Постановлении Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г., №924, ред. от 17.09.2016 г.:

1. Летательные аппараты (самолеты, вертолеты),
2. Транспорт для дорог общего пользования (легковые автомобили, мотоциклы, мотороллеры),
3. Оборудование для сельхозработ (тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы),
4. Транспортные средства для передвижения по снегу (снегоходы),
5. Плавсредства (суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты),

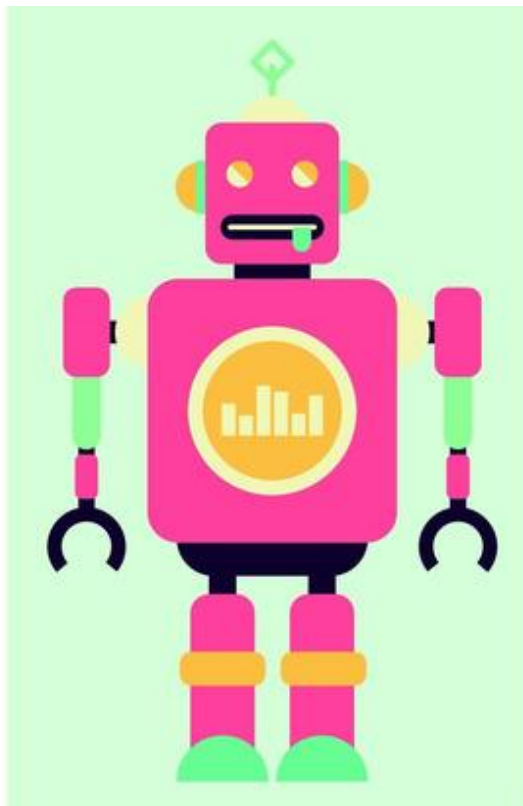


6. Навигаторы, оборудование беспроводной связи повседневного использования,
7. Компьютерное оборудование (системные блоки, компьютеры, включая ноутбуки),
8. МФУ (лазерные и струйные), мониторы с цифровым блоком управления,
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления,
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления,
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления,
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные

духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой,

13. Часы (все виды), электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями,

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).



В случае обнаружения недостатков в технически сложном товаре, Вы имеете право отказаться от него и потребовать возврата оплаченной суммы либо потребовать замены товара на полностью идентичный ему (та же модель/артикул) или же на аналогичный товар другой марки (модели/артикула) в течение 15 дней со дня приобретения Вами товара.

**Под недостатком в технически сложном товаре подразумевается любая мелочь – не нажимается кнопка, разбит один пиксель на экране, царапина на корпусе и т. д.**

По истечении 15 дней после подачи требования на замену товара будут удовлетворены со стороны продавца в том случае, если:

– обнаружены существенные недостатки товара, то есть недостатки, которые не позволяют нормально использовать технически сложный товар (например, не показывает половина экрана, не работает терморегулятор в плите, приобретенный телефон не включается или не заряжается и т.д.);

– нарушены установленные сроки устранения выявленных недостатков товара; как правило, минимальный и необходимый срок на устранение определен продавцом в письменной форме, но не должен составлять более 45 дней (это случаи, когда телефон ломается и проводит в ремонте (в ожидании запасных частей), длительный срок, отсутствует мастер, который может решить вопрос с выключающимся таймером в микроволновой печи);

– Вы не можете использовать товар в течение каждого года гарантийного срока, в совокупности более чем 30 дней, вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Иначе говоря, если Вы несколько раз сдавали телефон в ремонт вследствие его регулярных поломок, при возникновении необходимости очередного ремонта – вместо этого

Вы можете потребовать возврата денег за товар.

Заявление на возврат или обмен товара можно подавать в произвольной форме. Образцы таких заявлений Вы можете найти в разделе «Документы».

**Подведем итог:**

возврат **качественного** товара возможен в течение 14 дней при соблюдении следующих условий:

- его нет в вышеуказанном ограничительном списке;
- основание для возврата – несоответствие по размеру, цвету, фасону, и т.д.;
- не прошло 14 дней со времени покупки;
- сохранен товарный вид (упаковка, пломбы, ярлыки), нет следов носки (например, стертая подошва у обуви).

возврат **некачественного** товара возможен с учетом некоторых правил:

- заводской брак (невозможно воспользоваться потребительскими свойствами проданного товара, при этом Вашей вины в этом нет);
- в течение гарантийного срока (либо в течение 2-х лет),
- если товар технически сложный – при любом дефекте в течение 15ти дней, позднее – если нельзя полноценно использовать товар, либо затянулся ремонт, либо если прибор постоянно ломается и из-за этого не используется больше 30 дней.



**Судебная практика:**

Решение по делу 2–4326/2017 от 17.05.2017, Кировский районный суд г. Саратова.  
Мобильный телефон перестал включаться, возврат.

Решение по делу 2–1184/2016 от 22.09.2016 г., Свердловский районный суд г. Красноярска.

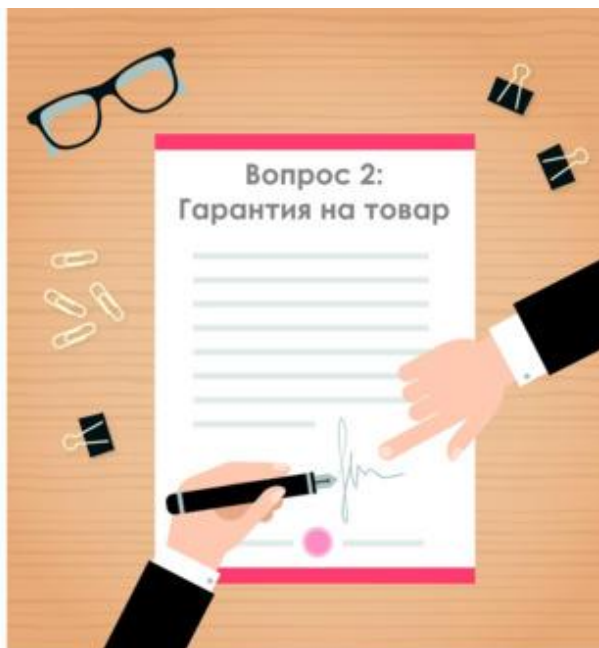
Отказ в защите прав потребителя, суть дела в недостатках коробки переключения передач нового автомобиля.

Дело №2–2377/10–2017 от 1 июня 2017 года, Ленинский районный суд города Курска.  
Не выполнены обязательства продавца мебели по изготовлению и поставке.

Дело №2–2382/10–2017 от 31 мая 2017 года, Ленинский районный суд города Курска.  
Отказ от постельного белья, из-за сложных условий стирки и ухода, иск

не удовлетворен.

## Вопрос 2. Гарантия на товар



**Гарантия** – это особый способ облегчить жизнь приобретателю товара, и, кроме того, обязательство каждого продавца принять к возврату товар, в котором были найдены недостатки в течение заранее оговоренного времени, либо осуществить за свой счет ремонт и замену вышедших из строя частей/деталей. Определение конкретного срока гарантии – это право продавца, а не обязательство перед покупателем, поэтому некоторые товары не имеют гарантийного срока. Но это не значит, что некачественные товары без гарантийного срока нельзя вернуть. Итак, мы подошли к рассмотрению вопроса сроков – давайте обсудим возможность возврата товара с гарантийным сроком и без него.

### 1. Гарантийный срок определен

Вы можете потребовать реализации своего права по замене или возврату товара, рассмотренного выше, к продавцу, в том случае, если в течение обозначенного срока гарантии или срока годности в товаре были обнаружены недостатки, дефекты (п.1, ст. 19 Закона «О защите прав потребителей»), при этом Вам не придется доказывать наличие брака или причины его возникновения.

### 2. Гарантийный срок не определен

Если у товара явным образом не определен гарантийный срок или срок годности, тогда требования к производителю/продавцу допустимо предъявлять только в случае, когда недостатки в товаре обнаружены в срок в пределах 2-х лет со дня продажи товара. При этом Законом или Договором Купли-Продажи (абз. 2, п.1, ст.19 Закона «О защите прав потребителей») могут быть установлены более длительные сроки по возврату товара, например, как описано в п. 6 ст.19 Закона «О защите прав потребителей»: «по существенным недостаткам, которые мешают функционированию и использованию товара, можно предъявлять требования и после 2-х лет, в течение срока службы, либо вплоть до 10 лет со дня передачи товара Вам».



При этом Вы своими силами проводите экспертизу сломанного товара, только если абсолютно уверены в том, что Вашей вины в возникновении брака нет (например, по причине неправильного использования или хранения), и возвращаете товар уже по полученным результатам экспертизы. Стоимость такой экспертизы должна быть впоследствии возмещена продавцом, если она докажет наличие заводского брака в товаре.

Таким образом, отличие между наличием гарантийного срока и его отсутствием заключается в том, что продавец может отказать в осуществлении возврата товара без гарантийного срока, пока им не будут получены доказательства того, что не Вы виноваты в возникновении недостатков или дефектов.

**Гарантия вступает в силу с момента заключения договора купли-продажи товара.** Сопоставив сроки, прошедшие с момента продажи и согласуемые с ними действия, приходим к вводу, что:

- в срок до 14 дней допускается возврат любого товара (качественного или некачественного, независимо от наличия дефектов). Здесь важно учитывать, что есть перечень продукции, которая не подлежит возврату или обозначает особый режим взаимодействия покупателя и продавца. Список закреплен Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55 для товаров без брака. Список, указанный в Постановлении Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г., №924, ред. от 17.09.2016 г. применим для технически сложных товаров.

- в период от двух недель до конца срока гарантии – Вы имеете право требовать от продавца починки или замены своего товара;

- с момента окончания гарантийного срока и до двух лет – в этом случае удастся вернуть или обменять вещь исключительно при подтверждении, что поломка произошла в результате производственного брака или иной вине производителя. В такой ситуации в большинстве случаев возникает спор о праве и появляется необходимость обращения в суд, а до суда – проведения независимой экспертизы.

### **Условия предоставления гарантии**

1. Гарантийный ремонт оборудования проводится при предъявлении клиентом полностью заполненного гарантийного талона.

2. Доставка оборудования, подлежащего гарантийному ремонту, в сервисную службу осуществляется клиентом самостоятельно и за свой счет, если иное не оговорено в дополнительных письменных соглашениях.



3.Гарантийные обязательства не распространяются на материалы и детали, считающиеся расходными в процессе эксплуатации.

#### **Условия прерывания гарантийных обязательств**

Гарантийные обязательства могут быть прерваны в следующих случаях:

1.Несоответствие серийного номера предъявляемого на гарантийное обслуживание оборудования серийному номеру, указанному в гарантийном талоне и/или других письменных соглашениях.

2.Наличие явных или скрытых механических повреждений оборудования, вызванных нарушением правил транспортировки, хранения или эксплуатации.

3.Выявленное в процессе ремонта несоответствие Правилам и условиям эксплуатации, предъявляемым к оборудованию данного типа.

4.Повреждение контрольных этикеток и пломб (если таковые имеются).

5.Наличие внутри корпуса оборудования посторонних предметов, независимо от их природы, если возможность подобного не оговорена в технической документации и Инструкциях по эксплуатации.

6.Отказ оборудования, вызванный воздействием факторов непреодолимой силы и/или действиями третьих лиц.

7.Установка и запуск оборудования несертифицированным персоналом, в случаях, когда участие при установке и запуске квалифицированного персонала прямо оговорено в технической документации или других письменных соглашениях.



#### **Судебная практика:**

Дело №2–2550/2017, Определение об утверждении мирового соглашения от 25 мая 2017 года, Октябрьский районный суд г. Мурманска.

Несоответствие телефона заявленным характеристикам: быстрый разряд АКБ, зависание приложений, частая потеря сети.

Дело №2-1-2613/2017, Решение от 24 мая 2017 года Энгельсский районный суд Саратовской области.

Возврат Iphone 6s с взысканием штрафов и компенсации покупателю.

Заочное решение по делу №2–459/2017 от 23 мая 2017 года №2–459 Альметьевский городской суд Республики Татарстан.

Возврат кухонного гарнитура, из-за нарушения потребительских свойств.

### Вопрос 3. Сроки рассмотрения требований потребителей



**Продавец обязан рассмотреть и удовлетворить обоснованные Вами требования в следующие сроки:**

1. Устранить недостатки товара (произвести ремонт) незамедлительно, то есть в минимально объективный срок, необходимый для их устранения, но не более чем в течение 45 дней с момента предъявления требования по ремонту (п.1 ст.20 Закона «О защите прав потребителей»). Частые отговорки о том, что «детали заказывают», «очередь на ремонт», «работник заболел» и так далее – нарушение сроков, за которые продавец должен нести ответственность.

2. Заменить товар в течение 7 дней с момента предъявления данного требования, а при необходимости дополнительной проверки качества товара – в течение 20 дней с момента предъявления требования по замене товара. Если у продавца в момент предъявления требования по замене отсутствует необходимый для замены товар, то срок замены может быть продлен вплоть до одного месяца (согласно п.1 ст.21 Закона «О защите прав потребителей»).

3. Уменьшить покупную цену товара, возместить расходы на исправление недостатков товара, вернуть уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить убытки, причиненные Вам продажей товара ненадлежащего качества, продавец обязан в течение 10 дней с момента предъявления вышеуказанных требований (согласно ст.22 Закона «О защите прав потребителей»).

Всегда существует возможность письменно договориться о сроках по соглашению сторон, в этом случае Вы сами, договорившись, уточняете сроки взаимодействия с продавцом.

Итак, мы разобрались с правами и сроками по замене товара и возврату денежных средств, уточнили, на что Вы имеете право, и на что стоит обращать внимание на протяжении всего времени взаимодействия с продавцом, если Вы хотите иметь в наличии качественную, а также долго и успешно служащую Вам вещь.

Как правило, продавец осведомлен, в какие сроки и каким образом он должен вам вернуть товар/денежные средства или предложить замену. Но, к сожалению, в наше время недостаточно просто знать свои права, а обращение к продавцу с просьбой вернуть или обменять некачественный товар может не принести результата, несмотря на то, что обе стороны знают предписания закона. **Что же делать в случае, когда недобросовестный**

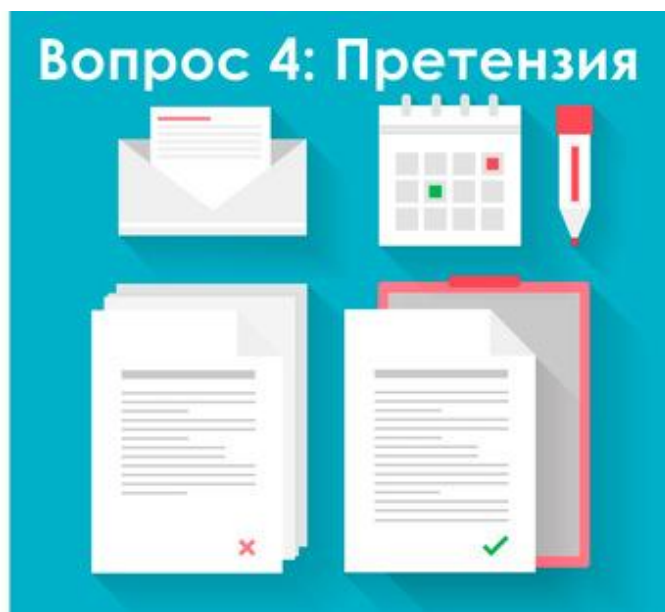


### **продавец игнорирует ваши устные обращения или телефонные звонки?**

Необходимо начинать действовать более обдуманно с юридической точки зрения и последовательно.

Прежде всего, это значит, что вы переходите на письменный способ общения – предъявление **претензии**.

## **Вопрос 4. Претензия**



**Претензия** – это письменное изложение требований к продавцу в связи с обнаружением недостатков/дефектов в товаре или ненадлежащего исполнения продавцом своих обязательств. Вы можете написать претензию в свободной форме, однако, мы рекомендуем руководствоваться общей схемой построения подобных документов, чтобы не упустить существенных для претензии деталей и дальнейшего разбирательства:

– В «шапке» претензии (в самом верху, справа) необходимо указать в адрес кого выставляется претензия:

- наименование организации (ООО или ИП),
- фактический/юридический адрес, ФИО руководителя (если известно).

Информацию о продавце можно найти в чеке/квитанции, поэтому советуем всегда сохранять чеки.

Также адрес продавца, если это юридическое лицо, можно узнать по номеру ИНН (или ОГРН) или по названию организации на официальном сайте ФНС России (<http://egrul.nalog.ru/>). При этом в случае отправки претензии на юридический адрес компании, риски, связанные с неполучением данной претензии, будет нести исключительно продавец. Данный способ предъявления претензии наиболее прост и с юридической точки зрения безопасен для вас, как для потребителя.

**Сохраняйте квитанции об отправке письма с претензий по адресу продавца!**

– от кого направляется претензия – достаточно указать свои ФИО и адрес для получения ответа на направляемую претензию (не обязательно адрес прописки – любой удобный для вас адрес получения письма). Можно также указать контактный телефон. Если продавец на этом этапе захочет урегулировать дело в досудебном порядке – это несколько ускорит коммуникацию.

### Содержание претензии

В самом тексте претензии последовательно отражается следующая информация:

– Когда, где и за какую стоимость был приобретен товар. Также необходимо указать данные документа (дата выдачи, номер), подтверждающего приобретение товара (кассовый/товарный чек). При этом отсутствие чека (иного документа, подтверждающего покупку товара) не является само по себе основанием для отказа в удовлетворении Ваших требований (п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей»). Но, в таком случае, придется отстаивать свои права другими способами (например, основываясь на показания свидетелей, друзей, которые могли находиться рядом с Вами во время приобретения товара у продавца, а также, к примеру, предъявляя характерную упаковку товара).

– Подробное описание недостатка/дефекта товара, который был обнаружен, или нарушений продавцом своих обязательств (например, нарушение сроков передачи товара/ремонта).

– Правовые нормы, на которые вы ссылаетесь в обоснование своих требований (пригодятся перечисленные в данном разделе курса ссылки на Гражданское Законодательство и Законодательство о защите прав потребителей).

– Подробное описание Ваших требований и ожиданий от направления данной претензии в адрес продавца (возврат денежных средств в определенном размере, безвозмездное устранение недостатков, замена некачественного товара (с указанием конкретной модели на ваш выбор) с указанием конкретного срока их исполнения со стороны продавца (**сроки устанавливаются Законом, поэтому внимательно изучите данный курс**)).

– Последняя строка должна содержать дату и вашу личную подпись с расшифровкой ФИО.

### Направление претензии

Направить претензию продавцу можно несколькими способами:

– Необходимо подготовить два оригинала претензии, отвезти продавцу по фактическому адресу его нахождения и **лично вручить** руководителю подразделения (например, управляющему магазина) или сотруднику, регистрирующему входящую корреспонденцию. На экземпляре претензии, который останется у Вас, потребуйте поставить отметку о получении претензии сотрудником с датой получения, ФИО и личной подписью получившего данную претензию. Также, по возможности, потребуйте поставить печать юридического лица (у ИП она может отсутствовать).



– Претензию можно **отправить заказным письмом с уведомлением о вручении или любым другим способом, позволяющим отследить местонахождение письма**, по юридическому адресу продавца. **Но обязательно по местонахождению (юридическому адресу) продавца! Сохраняйте квитанцию об отправке и почтовое уведомление о вручении письма!**

Документы, необходимые для сохранения – претензия с отметкой продавца о получении или почтовая квитанция и уведомление о вручении – потребуются Вам, если разбирательство с продавцом будет доведено до суда.



### **Ответ продавца на претензию**

К сожалению, Законодательство не обязывает продавца письменно отвечать на Ваши претензии, то есть формально продавец не обязан давать мотивированный ответ. Однако это не избавляет его от обязанности соблюдать определенные Законом сроки для удовлетворения Ваших требований. Данные сроки мы указали в соответствующем пункте данного раздела (напоминаю, что их можно узнать из ст. 18, 19, 21, 22 Закона «О защите прав потребителей»).

Именно поэтому важно сохранить документы, которые в дальнейшем будут являться подтверждением даты предъявления Ваших требований продавцу в виде претензии и уведомления о вручении. С указанной в них даты будет отсчитываться срок исполнения требований и, в случае их нарушения, относительно этой даты будут рассчитываться штрафные санкции в отношении продавца.

## **Вопрос 5. Роспотребнадзор**

## Вопрос 5:



## Роспотребнадзор

Регулярно случается так, что решить вопрос на уровне взаимодействия с продавцом не удастся, либо предлагаемое им решение Вас не устраивает. В ситуации, когда **Ваша жалоба не была принята**, Ваши требования, даже при условии, что они мотивированы и обоснованы, оказались не удовлетворены, либо **прошли все сроки**, которые по закону отводятся продавцу на досудебное решение вопросов и возмещение понесенных Вами убытков и возможности удовлетворить Ваши требования в досудебном порядке, – становится понятно, что по результату требуется обращение в инстанцию, стоящую выше по административному статусу.



**Каковы дальнейшие шаги? Как и куда адресуются и кем рассматриваются заявления, просьбы и обжалования действий/бездействий от граждан на более высоком уровне?**

Непосредственно работой по защите прав граждан в соответствии с законодательством

занимается Роспотребнадзор – им рассматриваются обращения потребителей по всем вопросам защиты их прав. Заявления направляются напрямую в адрес самого учреждения или в адрес его представительства на территории РФ согласно п. 5.12 «Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», утвержденного Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322.

Рассмотрим причины и мотивы написания заявлений и обращений: потребитель имеет полное право приобретать изделия и продукты соответствующего заявленному качества; покупатель имеет право на предоставление полной информации, которая необходима для принятия решения о покупке; приобретатель имеет право на безопасность использования приобретаемого товара для него и другой его собственности; если был причинен вред или урон, то потребитель вправе рассчитывать, что он должен быть возмещен – производителем либо продавцом.

Гражданин может предоставить свое обращение непосредственно сам, переслать его почтовым отправлением **либо сформировать электронное обращение на сайте организации:** <http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php> либо [http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/oper\\_msg\\_create/](http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/oper_msg_create/).

Для осуществления последнего варианта подачи заявления обращайтесь внимание на ограничения в отношении формы подачи обращения в электронном виде.

**В обращении, которое будет направлено письменно, необходимо отразить нижеперечисленные сведения:**

- адресата заявления (территориальный орган Роспотребнадзора), свои реквизиты – ФИО, адрес, телефон;
- название юридического лица либо индивидуального предпринимателя (ФИО), чьи действия/бездействие нарушили ваши потребительские права;
- данные о месте и обстоятельствах покупки – адрес магазина, где был приобретен товар, не удовлетворивший Вас по качеству, данные документа, который подтверждает факт покупки (кассовый или товарный чек, накладная и т. д.), если документ отсутствует – другие варианты подтверждения приобретения товара в конкретном месте (специфическая упаковка, свидетельские показания);
- характеристики товара: название, производитель, дата производства т.д.;
- максимально конкретно указать, что именно не соответствует требованиям к товару (истечение срока годности, нарушение функциональности, невозможность реализовать потребительские свойства товара и т.д.), либо описать подробности нарушения прав со стороны продавца, в чем именно они заключаются, какое право и как было нарушено (ремонт товара превысил установленные сроки, взамен аналогичного товара не предоставлено и т.д.);
- способы и даты обращения, а также любые попытки коммуникации со второй стороной сделки с целью уладить конфликт до подачи заявления в Роспотребнадзор. (в качестве приложения могут быть использованы второй экземпляр заявления продавцу, квитанции об отправке писем в его адрес, прочие доказательства попыток взаимодействовать с продавцом).
- просьбу о помощи, требование о пресечении нарушений, а также сроки, в которые необходимо удовлетворить требования (в среднем указывается 10 дней);
- личную подпись, дату.

При подаче заявления в Роспотребнадзор либо его территориальное представительство в электронном виде посредством заявки на сайте, государственный орган обрабатывает и рассматривает его в порядке, установленном ФЗ РФ от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

И при том, и при другом способе подачи обращения Ваше заявление или **жалоба нуждаются в обосновании и подтверждении имеющих место нарушений**. Для этого Вы можете предоставлять: квитанции, чеки, Ваша запись в книге жалоб и предложений продавца и прочее.

**Простая «кляуза» с минимумом информации, содержащая краткую преамбулу, сводящуюся по смыслу к фразе: «Они плохие, а я хороший», если и не окажется проигнорированной вовсе, то ответ на неё вас точно не устроит.**

Так как 3 июля 2016 г. были внесены изменения, принятые ФЗ №277-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации», вступившие в силу с января 2017 года – эти изменения скорректировали условия назначения внеочередных проверок по результату обращений граждан.

Согласно новой редакции подпункта «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», **необходимо подтвердить, что имело место заблаговременное обращение с претензией или другим порядком обращения в попытке мирно урегулировать вопрос** непосредственно с хозяйствующим субъектом. Иначе говоря, нужно доказать, что перед подачей жалобы в Роспотребнадзор потерпевший обратился ко второй стороне участника конфликта или производителю за отстаиванием (восстановлением) прав, которые были в его случае нарушены или не учтены, и это обращение было проигнорировано либо не были удовлетворены условия/претензии покупателя. Также Роспотребнадзор во избежание обработки умышленно недостоверных предоставленных в обращении сведений перед назначением внеплановой проверки обязан удостоверить личность гражданина, в том числе при подаче заявки через сайт (необходима авторизация заявителя в системе идентификации и аутентификации).

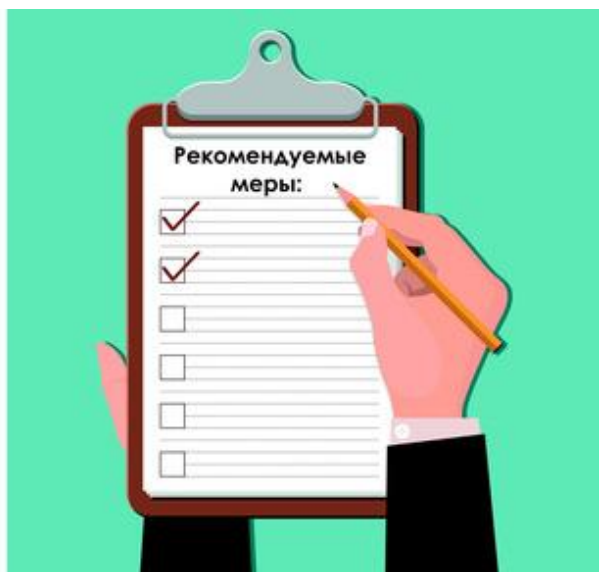


При соблюдении указанных выше условий Роспотребнадзором согласно с п. 2 ст. 26 Административного регламента, утвержденного Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N764 **будет назначено инспектирование деятельности юридического лица, по поводу которого было подано заявление или жалоба**. В рамках такой проверки может быть осуществлен комплекс мер от проверки деятельности (коммерческой, хозяйственной)

торговой точки, вынесения запрета на торговлю определённой группой товаров, до привлечения к административной ответственности, предусмотренной частью 1 статьи 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях по факту невыполнения в установленный срок предписания об устранении нарушений обязательных требований.

Учитывая вышеизложенное, обращение в органы надзора в сфере защиты прав потребителей – это **одновременно результативная мера пресечения дальнейшего распространения некачественного товара и возможность обозначить серьезность своих намерений** (возможно, достаточно будет просто упоминания о том, что Вы собираетесь писать заявление в Роспотребнадзор, для того, чтобы продавец вступил с Вами в переговоры).

Хотя из личного опыта – как правило приходится иметь дело с тем персоналом, который не понимает серьезности ситуации. Как правило, если вам удастся «дойти» до юридического отдела или административного ресурса рангов выше рядового менеджера, продавец в лице своих представителей сразу становится более общительным.



#### **Комплекс мер до обращения в Роспотребнадзор (экспертиза и качество товара)**

– **Мероприятия по исследованию качественных характеристик товара с Вашим участием.**

Согласно с абз.2, п.5, ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» у продавца есть обязанность по приемке некачественного товара, который хочет вернуть потребитель. В случае возникновения сомнений, вопросов или другого рода потребности продавец имеет полное право проверить качество товара. Если продавец собирается производить такую проверку качества возвращаемого товара, Вы обладаете правами по участию в подобной проверке.

При проведении проверки Вам должна быть предоставлена возможность указать продавцу на критичные недостатки товара, по причине наличия которых Вы вынуждены его вернуть (товар не включается, не заряжается, не запускаются какие-то определенные функции прибора, товар имеет странный запах, чужеродные добавки). Продавец постарается ограничиться тем, что соберет от Вас устную информацию по описанию дефектов, и отстранить Вас от присутствия при проверке товара – в этом случае Вы рискуете получить субъективные результаты не в Вашу пользу. Если продавец ведет себя подозрительно – настоятельно рекомендуем принимать личное участие в проведении проверки качества.

– **Выдвижение требований по проведения независимой экспертизы за счет продавца.**

Возможна ситуация, когда по результатам проверки продавец вынес вердикт, что



ответственность в наличии недостатков или дефектов на потребителя, то есть на Вас, либо не нашел в товаре брака. В такой ситуации мы рекомендуем путем подачи письменного заявления настоять на праве провести экспертизу товара третьей стороной (для этого пишется претензия с требованием проведения экспертизы за счет продавца).

Длительность такой процедуры согласно абз.3 п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей» – в течение **10–45 дней**. Аналогично ситуации в предыдущем пункте, Вы можете воспользоваться правом участия в осуществлении проверки товара, сославшись на него в своей письменной претензии. Вы должны быть оповещены (для чего не забудьте указать свои контактные данные в заявлении) о месте и времени проведения экспертизы

**Очень важно не забывать!** Вы обязаны быть совершенно уверены в своей непричастности к возникшим недочетам товара. Только в этом случае имеет смысл настаивать на проведении экспертизы для выявления причин поломки/неработоспособности. Если будет вынесено экспертное решение о недостатках товара, возникших при Вашей неправильной эксплуатации или другим причинам, вина за которые лежит на Вас, а вины производителя и/или продавца здесь нет, – Вам придется согласно абз.4 п.5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» возмещать стоимость проведения экспертизы, а также траты на хранение и перевозку товара. Получить обратно деньги за испорченный Вами товар или обменять его на новый не выйдет, экспертиза в этом случае объективно будет не на Вашей стороне.



#### **Судебная практика**

|                                                                                  |                       |                      |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|
| Возврат                                                                          | кухонного             | гарнитура,           | Решение         |
| №2–459/2017                                                                      | 2–459/2017~М-245/2017 | М-245/2017 от 23 мая | 2017 г. по делу |
| №2–459/2017 в части отказа ответчика от проведения экспертизы и его последствий. |                       |                      |                 |

#### **Вопрос 6. Обращение в суд**



Существует ещё один, **самый последний**, метод разрешения спора в случаях, если продавец не торопится решить вопрос, затягивая его на долгое время, Ваши права были нарушены, результаты экспертизы Вас не устраивают или продавец не согласен с проведением экспертизы и удовлетворением требований в досудебном порядке. В защиту своих нарушенных или оспоренных прав Вы можете подать исковое заявление в судебную инстанцию.

Согласно п.3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей»; п. 2 и п. 3 ст. 333.36 Налогового Кодекса РФ Вы, являясь истцом по обращению в защиту своих прав как потребителя, освобождаетесь от уплаты государственной пошлины в том случае, когда цена иска составляет до 1 000 000 руб.

*Перечень требований, указываемых в исковом заявлении:*

- удовлетворения требований по существу, неустоек и процентов, о которых речь пойдет ниже;
- компенсации убытков и расходов;
- компенсации морального вреда;
- штраф с продавца в Вашу пользу.

*Стандартные требования для удовлетворения судом:*

- требование о расторжении договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств,
- замена товара на аналогичный,
- ремонт указанного товара,
- требование о выплате процентов, неустоек, расходов (подробнее о них будет указано ниже, в пункте «неустойки, проценты, компенсации»).

### **Убытки и расходы**

Вам по требованию может быть присуждена компенсация издержек, затрат/расходов и убытков, причиненных Вам в результате действий по решению спора между Вами и продавцом, при этом важно понимать, что, во-первых, производится компенсация тех расходов, которые действительно связаны с ситуацией, вызвавшей спор, во-вторых, необходимо предоставить документы, подтверждающие потраченную на это сумму.

Случаи, которые попадают под компенсацию убытков и расходов:

- траты по устранению дефектов или недостатков товара самостоятельно или в сервисном центре/ремонтной мастерской;
- траты на пересылку почтовых отправлений, корреспонденции, оплата телефонных счетов;
- траты на проведение экспертизы;
- траты на оплату услуг представителя, помощь в подготовке исковых документов, претензий, подтвержденные договором с юридической конторой, товарным/кассовым чеком об оплате услуг.



**Договор с судебным представителем, равно как и договор об оказании услуг в подготовке документов для суда должны содержать конкретный перечень и объём оказываемых услуг:** консультация по имеющимся документам с их анализом, подготовка жалобы/претензии, подготовка искового заявления и консультации по нему, ведение дела в суде; по какому делу/спору эти услуги оказываются; основания для обращения в суд: спор о качестве товара, о нарушенном праве, возврате, сроках ремонта, предоставлении замены и т.д., и, кроме того, размер оплаты оказываемых услуг.

Хотим обратить Ваше внимание, что суд может, исходя из логики и разумных доводов, обоснованности и целесообразности **снизить размер возмещения расходов на оплату услуг представителя (и, как правило, использует эту возможность)** независимо от того, какая стоимость услуг указана в договоре с представителем. При большей части рассматриваемых дел декларируемый к возмещению стоимость услуг поверенного признается судом чрезмерным и снижается. Если в договоре с представителем указан размер выплаты в сумме 70 000 руб., а дело, которое он взялся вести – возврат сломанного чехла для телефона, то не стоит ожидать, что суд примет решение о возмещении этих трат в полном объеме. Скорее всего, исходя из существующей практики максимальная сумма, которую можно будет взыскать – 15 000 руб. Поэтому, когда Вы определяете размер оплаты труда Вашего представителя в суде, рекомендуем исходить из того, что при рассмотрении спора о защите прав потребителя на сумму до 150 000 руб. взыскание компенсации на оплату услуг представителя устанавливается до 50 000 руб.



Кстати говоря, в начале прошлого года **Верховный Суд Российской Федерации** предоставил объяснения касательно способов применения основных статей законодательства по поводу возмещения судебных издержек (Постановление Пленума ВС РФ от 21 января 2016 г. №1). В этом документе прямо отмечено по поводу вероятности требования по оплате расходов на траты найма юриста для представления Ваших интересов, понесенных на стадии досудебного урегулирования спора.

Также Верховный Суд в этом документе разъяснил, каким образом решается вопрос о распределении судебных издержек, связанных с рассмотрением заявления о взыскании судебных издержек. При этом ВС РФ указал, что суд не вправе уменьшать размер судебных издержек, если сторона, с которой взыскиваются расходы, не заявляет возражений и не представляет доказательств их чрезмерности. В качестве исключения указываются случаи, когда суд, изучив материалы дела, приходит к выводу о том, что заявленная к взысканию сумма носит очевидно чрезмерный характер (к примеру суды охотно используют такую возможность, когда лицо, с которого взыскиваются расходы, – государственный орган). **Логично предположить, что стоимость услуг напрямую будет зависеть от их объема – если представитель ведет дело, пишет жалобы и ходатайства в различные инстанции, ведет переговоры с ответчиком, готовит претензии и иски, собирает доказательства, решает вопрос с экспертизой, то такой объем услуг обойдется дороже, нежели просто разбор сложившейся ситуации и подготовка искового заявления.**

Из чего напрашивается вполне логичный **совет**. Если одной из целей судебного иска ставится взыскание расходов на представителя в максимально возможном объеме, то предоставление суду сметы со списком совершенных действий вашего представителя, их описанием и указанием стоимости – может существенно изменить баланс в вашу пользу.



### **Судебная практика**

Постановление Федерального арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 13 сентября 2006 г. N Ф04–5752/2006.

Взыскание судебных расходов с ИФНС.

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 12 апреля 2007 г. N Ф08–1757/07.

Взыскание издержек и товарной стоимости автомобиля со страховой компании.

### **Учет морального вреда**

Единого определения того, какого размера должна быть компенсация морального вреда, причиненного потребителю, в текущем законодательстве нет. Определение размера возмещения происходит пострадавшей стороной самостоятельно, но заявленная сумма компенсации не обязательно выплачивается в полном объеме. Размер компенсации морального вреда определяет суд, согласно п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» исходя из:

- характера причиненных Вам нравственных и физических страданий;
- принципа разумности и справедливости.

Возмещение морального вреда потребителю не зависит от цены товара. Сложившаяся судебная практика за последнее время показывает, что попытка потребовать возмещение в размере 60 000–70 000 руб. не увенчается успехом, тогда как в среднем, за незначительные нарушения (срока, качества товара и т.д.) судья присуждает 1 000 – 10 000 руб. компенсации.

**Если вы претендуете на что-то большое, то у вас должны быть соответствующие причины и доказательства их связи с неудачной покупкой.** К примеру некачественный матрас, купленный на «последние» деньги пришлось возвращать. Но у покупателя имеются **болезни** спины (конечно же подтверждаемые записью в медицинской карте). Из-за длительной замены, пришлось спать на полу. Денег то нет, сразу купить новый или выйти из положения. Кроме того, пришлось брать **отпуск за свой счет** для записи на консультацию к неврологу (**справка от невролога, копия заявления на отпуск**). Прерывать рабочий процесс чтобы писать жалобы и претензии (**копия объяснительной или заявления на отпуск, жалобы с подписью о личном вручении**). Тонкая душевная организация вкупе с болями в спине, ростом объема работы и стрессом привела к последствиям в виде депрессии и мыслям о брэнном (копия заключения психолога и чек из аптеки от покупки седативного препарата). И т. д.

### **Про штрафы**

В случае удовлетворения судом Ваших требований, которые продавец не счел возможным выполнить самостоятельно, положительный исход подкрепляется решением суда о взыскании с продавца штрафа в размере 50% суммы, присужденной судом в Вашу пользу (согласно п.6 ст.13 Закона «О защите прав потребителей»).



### **Судебная практика**

Решение №2–2369/2017 2–2369/2017~М -1377/2017 М-1377/2017 от 31 мая 2017 г. по делу №2–2369/2017. Взыскание неустойки и штрафов с Евросети.

Для всестороннего изучения дела и принятия взвешенного решения судьей всегда исследуются предоставленные истцом **доказательства**, в обязательном порядке прилагаемые к иску или заявленные в ходе рассмотрения дела.

**Ранее мы обсуждали, что Ваши доказательства в подтверждение заявленных Вами требований это:**

- кассовые/товарные чеки и квитанции об оплате,
- копии жалоб и претензий, адресованные продавцу,
- почтовые уведомления, подтверждающие отправку писем,
- сам товар и его упаковка,
- письма/ответы продавца,
- результаты проведенной экспертизы.

**В соответствующих разделах курса Вы сможете найти описание процедуры в целом и этапов судебного разбирательства, советы и рекомендации по ведению дела, а также образцы документов.**

По ходу судебного процесса Вы можете в дополнение к вышеуказанным действиям подавать ходатайства, в которых можно выдвигать различные требования:

– требование на осмотр и исследование вещественных доказательств по месту их хранения/нахождения в случае невозможности или затруднительности доставки их в суд согласно ч.1 ст.58 Гражданско-процессуального кодекса РФ. Этим правом можно воспользоваться, когда речь в споре идет о крупной бытовой технике либо о другом слишком громоздком, хрупком товаре, когда его перевозка требует значительных затрат, затруднительна по тем или иным причинам, либо продавец отказывается возвращать товар



и т. д. К примеру, если речь идет о неисправности стиральной машины, или газовой плиты, Вам имеет смысл обратиться в суд с ходатайством об осмотре товара в месте его фактического пребывания.

– требование на проведение судебной экспертизы товара, когда Вы не согласны с результатами экспертизы, проведенной продавцом или, когда экспертиза не проводилась в принципе. Суд в большинстве случаев при вынесении решения по делу принимает в расчет результаты судебной экспертизы. При назначении экспертизы и принятии решения в результате ее проведения/непроведения суд руководствуется ч. 1 ст. 79 ГПК РФ.

**Обращаем Ваше внимание,** что при рассмотрении дела, в котором на товар не истек срок годности, гарантийный срок, а проверка товара/экспертиза продавцом самостоятельно не проводилась, Вы можете не подавать дополнительных ходатайств о проведении экспертизы. В данном случае доказывать исправность и пригодность товара, а также причину возникновения недостатка в нем обязан продавец. Другими словами, действия с Вашей стороны заключаются в следующем:

- до истечения гарантийного срока предоставьте в суд товар с недостатком/дефектами;
- после истечения гарантийного срока либо, когда срок не был установлен, приложите к исковому заявлению результаты экспертизы или ходатайствуйте о её проведении в суде.
- требование о проверке нотариусом или судом присутствия недостатка/дефекта в товаре путем проведения осмотра с составлением протокола или иного акта (как например, в случае с автомобилем – если требуется, с привлечением эксперта, который способен однозначно оценить его состояние и причины поломки).



### **Каковы шансы, что я выиграю судебное дело?**

При наличии обоснованных требований, достаточном количестве доказательств, предоставленных на рассмотрение в суде, вероятность удовлетворения Ваших требований приближается к 90%

К сожалению, встречаются случаи, когда суд не готов удовлетворять требования потребителя. Это происходит, когда:

– покупатель не смог привести доказательств наличия поломки, дефекта, иного недостатка – (см. кассационное определение Московского городского суда от 17.12.2014 N 4Г/2–12750/14, определения Московского городского суда от 29.10.2014 N 4Г/1–11112, от 17.10.2014 N 4Г/2–7887/14, от 08.09.2014 N 4Г/1–8895, от 18.06.2014 N 4Г/4–5839).

– Судом установлено (в основном в результате проведения экспертизы), что дефект, недостаток, поломка был создан в результате эксплуатации товара покупателем, например,



в случае неполного изучения инструкции к товару или по незнанию (см. определения Московского городского суда от 05.12.2014 N 4г/3–12485/14, от 17.10.2014 N 4г/3–7274/14, кассационное определение Московского городского суда от 20.11.2014 N 4г/2–9559/14, определение Московского городского суда от 27.06.2014 N 4г/6–6646/2014, апелляционное определение Московского городского суда от 14.05.2014 по делу N 33–19480/2014). Например, есть типичный случай из практики Московского суда: судебная экспертиза показала, что неисправность планшетного персонального компьютера, который покупатель намеревался вернуть продавцу как товар ненадлежащего качества, носит эксплуатационный характер, поэтому оснований для удовлетворения требований покупателя о взыскании стоимости товара, неустойки, морального вреда и штрафа не имеется. (Определение Московского городского суда от 05.06.2015 N 4г/1–5419/2015)



### **Судебная практика**

Апелляционное определение №33–2701/2017 от 18 мая 2017 г. по делу №33–2701/2017.

Истребована компенсация морального вреда, неустойка при обмене и многочисленных ремонтах некачественного мотора.

Апелляционное определение №11–44/2017 от 11 мая 2017 г. по делу №11–44/2017.

С банка взыскана комиссия за выпуск и обслуживание банковской карты, от которой клиент отказался изначально.

Решение №2–3488/2017 2–3488/2017~М -3487/2017 М-3487/2017 от 19 мая 2017 г. по делу №2–3488/2017.

На купленных 200 граммах моркови в развес не было информации о товаре. Успешно взыскана компенсация морального вреда, штрафы.

## **Вопрос 7. Неустойки. Компенсации. Штрафы**

## Вопрос 7:



Здесь мы рассмотрим наиболее важный пункт данного раздела, призываем обратить на него пристальное внимание.

В большинстве случаев потребитель заинтересован не только в том, чтобы воспользоваться своим правом вернуть товар, получить за него уплаченные деньги или получить товар после ремонта пригодным к дальнейшему использованию, но и в дополнение к этому возместить неудобства, причиненные необходимостью решать вопрос с обменом/возвратом некачественного товара в принципе. При этом важно понимать, что для заявления требований о возмещении неустоек, процентов и прочих компенсаций, достаточно констатации судом факта нарушения ваших прав потребителя.

**Предлагаем детально разобрать вопрос Ваших дополнительных прав – в каких случаях и на что Вы дополнительно к выполнению Ваших основных требований, Вы имеете право на получение компенсаций и выплату неустойки.**

Начнем с того, что даже если продавец добровольно идет на выполнение Ваших требований, Вы, тем не менее, оставляете за собой право предъявлять в ходе судебного процесса другие требования, появляющиеся по факту нарушения продавцом Ваших прав (см. определение Верховного Суда РФ от 28.10.2014 N 47-КГ14–10).

**Переходим к тому, что же именно Вы можете дополнительно требовать**

– **неустойки** за просрочку возврата денежных средств, если продавец согласовал возврат товара (или не принял его), в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки, начиная со дня, наступающего после последнего дня срока, когда Вам должны были быть возвращены деньги (согласно п.1 ст.23 Закона «О защите прав потребителей»);

– **расчет процентов** (по ст.395 Гражданского кодекса РФ) за пользование чужими денежными средствами, когда продавец просрочил возврат денежных средств. При этом важно помнить, что Вы вправе выбрать что-то одно, учитывая размер выплат: **либо указанные проценты, либо вышеуказанную неустойку**. На данный момент сложившаяся судебная практика гласит, что дважды за одно и то же нарушение принимать обе меры ответственности нельзя, как следствие – одновременно суд их не взыщет, не стоит даже

пытаться;

– взыскания с продавца **суммы процентов по кредиту**, который был взят для покупки товара, по поводу которого ведется судебное дело/производство (см. апелляционные определения Московского городского суда от 24.06.2014 по делу N 33–20560, от 28.02.2014 по делу N 33–4605);

– **неустойки в размере 1%** от стоимости товара за каждый день просрочки в случае невыполнения или задержки выполнения предъявленного требования о предоставлении Вам на период ремонта (замены) аналогичного товара, начиная со дня, наступающего после последнего дня срока, в который товар должен был быть предоставлен/возвращен (п.1 ст.23 Закона «О защите прав потребителей»);

– **неустойки в размере 0,5%** от предварительной оплаты стоимости товара за несоблюдение сроков передачи предварительно оплаченного товара за каждый день просрочки, начиная со дня, когда поставка товара должна была быть осуществлена, вплоть до дня фактической передачи или удовлетворения заявленного требования о возврате предварительно уплаченной суммы (согласно п.3 ст.23.1 Закона «О защите прав потребителей»);



**Обращаем Ваше внимание**, что размер неустойки зависит от суммы предоплаты. Иными словами, если предоплата была неполной (частичной) или со стороны продавца была предоставлена скидка (например, из-за оптовой закупки приобретаемого товара), то процент будет рассчитываться от суммы частичной предоплаты или суммы с учетом скидки, то есть от того, сколько денег было фактически уплачено за товар.

– **неустойки за просрочку замены товара**, устранения недостатков/дефектов товара и удовлетворения заявленных требований об уменьшении цены/взыскания убытков в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки, начиная со дня, следующего после последнего дня закладываемого срока, в который заявленное требование должно было быть исполнено (п.1 ст.23 Закона «О защите прав потребителей»).

**Существуют определенные аспекты общения с продавцом, выявленные в ходе судебных разбирательств:**

– Если продавец отремонтировал товар и на настоящий момент товар находится в абсолютно рабочем состоянии, то у Вас нет права запрашивать у продавца замену товара на другой подобный товар (см. определение Московского городского суда от 15.08.2014 N 4г/7–8603/14).

– Стоимость доставки может быть взыскана в аналогичном порядке, если кроме товара Вами была оплачена его доставка, Вы можете сослаться на это в Вашем судебном иске и возместить её, (см. определение Московского городского суда от 23.06.2014 N 4г/6–4641).

**А также с продавца есть возможность взыскать**

– стоимость сборки товара (например, если это крупногабаритная кухонная техника) (см. апелляционные определения Московского городского суда от 02.09.2014 по делу N 33–17980, от 28.05.2014 по делу N 33–16673/14, от 26.05.2014 по делу N 33–16470),

– расходы на подключение товара (например, газозлектрической плиты) (Апелляционное определение Московского городского суда от 02.04.2014 по делу N 33–10473), а также расходы на вызов мастера (Апелляционное определение Московского городского суда от 04.09.2014 по делу N 33–18125).

– В случае, если полученный Вами товар в процессе его работы или использования, нанес вред прочему Вашему имуществу, то Вы с уверенностью можете обращаться в суд и требовать компенсации ущерба этому имуществу. К примеру, Вы приобрели некачественную краску. После окрашивания стен краска рассохлась и растрескалась. Соответственно, как следствие вид стен стал совершенно непрезентабельным, кроме того, в помещении невозможно стало находиться из-за неприятного запаха. Описанная ситуация решается следующим образом: Вы требуете от продавца, во-первых, возмещения стоимости работ по перекраске стен и потолков в квартире, и, во-вторых, компенсации стоимости остальных ремонтно-восстановительных работ, которые Вы вынуждены проводить из-за нанесения ущерба использованием некачественной краски (см. апелляционное определение Московского городского суда от 22.09.2014 по делу N 33–24027/14).

– Логично, что если Вы не предоставляете по просьбе продавца или судебной экспертизы товар, в отношении которого идет тяжба, для проведения проверки и контроля качества, то суд закономерно может отказать Вам в удовлетворении заявленных требований, потому как не имеется обоснований недостатков/дефектов товара. Отказ в удовлетворении Ваших требований вероятен и в том случае, если ранее была проведена экспертиза товара, подтвердившая присутствие недостатков, но она не являлась судебной (см. определение Московского городского суда от 24.11.2014 N 4г/1–12396).

**Судебная практика**

Кассационное определение Московского городского суда от 19.06.2014 N 4г/2–5860/14.

Суд удовлетворил требование покупателя о взыскании с продавца уплаченной за товар суммы, стоимости доставки товара, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа, поскольку по данным органолептической и судебной товароведческой экспертизы товар имеет явный (производственный) недостаток.

Кассационное определение Московского городского суда от 06.06.2014 N 4г/2–5344/14.

Поскольку приобретенный покупателем телевизор относится к технически сложным товарам, а имеющийся у него недостаток появляется вновь после устранения и является существенным, суд удовлетворил иск покупателя о взыскании неустойки за несвоевременный возврат денежных средств, компенсации морального вреда и штрафа за отказ удовлетворить требования истца в добровольном порядке.

Определение Московского городского суда от 15.09.2014 N 4г/8–9183.

За просрочку в возврате покупателю денежной суммы за товар суд взыскал с продавца товара неустойку на основании ст. 23 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300–1 «О защите прав потребителей».

Определение Московского городского суда от 11.08.2014 N 4г/5–8624.

Согласно заключению эксперта, приобретенный покупателем мебельный гарнитур имеет производственные дефекты, дефекты монтажа и дефекты, образовавшиеся при монтаже в неподготовленном помещении, что является основанием для взыскания с продавца суммы предварительной оплаты товара, неустойки, убытков, компенсации морального вреда и штрафа.

**И в завершение мы хотели бы дать несколько советов для положительного разрешения возникших споров и сохранения Вашего бюджета**

– Все указанные выше положения и пункты в равной степени **применимы не только к продавцам, но и к изготовителям** товаров, импортерам, уполномоченным представителям и т. д. Они в равной степени отвечают перед покупателем, то есть перед Вами, за качество проданного товара и обязаны возмещать его Вам, а в дальнейшем решать вопросы внутри своих договорных взаимоотношений. К примеру, импортер отвечает перед Вами за поставку товара иностранного происхождения и заменяет его в случае брака (возвращает деньги), а далее обращается с этим товаром к производителю, и они улаживают вопрос между собой.

– Все описанное справедливо и может быть **применимо также и к предоставляемым услугам**. Однако, поскольку в области оказания услуг присутствует гораздо больше нюансов и аспектов, а также существует отдельная нормативная база, то услуги будут рассмотрены отдельно по отраслям (индустрия путешествий, питание, хранение, медицинское обслуживание и т.д.) в соответствующих разделах курса. Главное, что очень важно понять и принять как факт, это то, что **никогда** не следует путать продажу товаров и сферу оказания услуг во избежание некорректного использования ссылок на статьи закона «О защите прав потребителей».

– Текущий раздел предназначен для **освещения общих вопросов** и рекомендаций по ведению дел в суде, составлению жалоб, претензий, соглашений, исков, договоров с продавцом/ответчиком. За более детальными рекомендациями и информацией обращайтесь, пожалуйста, к соответствующим разделам курса.

– До того, как обратиться к «грамотным юристам», **дайте оценку ситуации самостоятельно**.

В законе существует однозначно трактуемое понятие **«злоупотребление предоставленными правами»** (п.1 ст.10 Гражданского кодекса РФ), а кроме того, есть негласное определение **«потребительский терроризм»**. Не пытайтесь, прикрываясь законом, обманом получить от честных, добросовестных продавцов удовлетворения несанкционированных требований. Злоупотребление правом – вполне доказуемый факт, поэтому при обращении в суд с заведомо ложными мотивами, Вы рискуете понести

дополнительные некомпенсируемые расходы – например, право на уплату неустойки за нарушение срока возврата денег за товар, если Продавец в срок предложил явиться и получить деньги, а потребитель уклонялся и на основании этого стал требовать уплаты неустойки, либо если продавец признавала требования покупателя в полном объеме в ответе на претензию, а потребитель обратился в суд – эти и другие подобные ситуации влекут за собой отказ в удовлетворении прав и ответственности в соответствии со ст. 10 ГК РФ «пределы осуществления гражданских прав».

Количество людей, желающих отправиться в путешествие самостоятельно, с каждым годом непрерывно растет. Тем не менее, большинство из нас по-прежнему считают более безопасным и продуманным отпуск, организованный туристическими фирмами. Так ли это?

## Глава 2. Туристические услуги



### **Как поступить и на что Вы имеете право, если отдых не оправдывает ожиданий?**

Мы рассмотрим в этом блоке, насколько представление о надежности и качестве предоставления туристических услуг соответствует действительности, а также обсудим, какие права и обязанности возникают при заключении и исполнении договора об оказании услуг в сфере туризма и путешествий.

Чтобы Ваш отпуск не был испорчен, уровень обслуживания не обескураживал, а соответствовал представлениям о качественном сервисе, важно разбираться в своих правах, уметь справляться с непредвиденными обстоятельствами и при решении спорных финансовых и юридических вопросов иметь навык действовать в своих интересах.

Итак, хотите вы того или нет, покупая тур вы становитесь заказчиком и тем самым вступаете в правовые отношения с турагентом или туроператором (терминологию см. в Федеральном законе об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ)

**К сфере и компетенции туристических услуг относятся следующие составляющие: выбор отеля, перелет (проезд к месту отдыха), провоз багажа, взаимодействие с таможенной службой.** Услуги, предоставляемые турфирмами, также подчиняются законодательству о правах потребителя и их защите.

Рассмотрим подробно наиболее важные аспекты...

## Вопрос 1. Компенсации при замене отеля



Когда Вы приобретаете тур, в котором обозначены **маршрут перелета, тип питания, место проживания**, между Вами и фирмой-поставщиком услуг возникают договорные отношения касательно туристского продукта – комплекса услуг по доставке Вас к месту отдыха и размещению в месте проживания. В таком договоре законом предусмотрен перечень условий, являющихся существенными, то есть теми, которые в обязательном порядке указываются в документах, конкретные сведения о предлагаемой услуге: где будет находиться турист, на каких условиях, что будет делать, как он туда попадет, в каких условиях будет жить (**тип размещения – вид отеля** (апартаментов), **местонахождение, категория** (количество звезд), как и в каком режиме турист **будет питаться** (только завтраки, а должен был быть «всё включено») какой предоставляется трансфера, какое сопровождение будет (экскурсовод/гид/переводчик)



и о других особенностях путешествия (абз. 7 ст. 10 Закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).



Как и во всех других случаях, важно *читать договор до его подписания*, а для этого, во-первых, не стесняться задавать вопросы и выяснять, есть ли письменное подтверждение устным договоренностям с туроператором/турагентом («подскажите, где конкретно в договоре это указано?»), а во-вторых, знать, на что, собственно, обращать внимание (об этом ниже).

Кстати, «**типовых договоров**», на которые любят ссылаться поставщики туристских услуг, не существует, точнее, в их типовой договор можно вносить любые изменения в рамках действующего законодательства, но туроператор старается найти любые объяснения, чтобы избежать этого. При соблюдении указанных условий можно рассчитывать на то, что будет применен общий принцип соблюдения прав потребителя о том, что не допускается внесение изменений в условия договора или отказ выполнять обязательства по договору в одностороннем порядке. (в соответствии со статьей 310 ГК РФ), А значит, подписав договор, вы заключаете сделку в результате которой **имеете право получить указанное обслуживание в полном объеме**. Условия не могут быть изменены непосредственно без Вашего согласия, кроме того, вы имеете все права, которые представлены туристу законом о защите прав потребителей. В том числе указанное мелким шрифтом в сносках право на единолично принятое туроператором решение о замене места проживания будет считаться ограничением прав потребителя.



В таком случае на юридическое лицо, оформившее Вам тур, может быть наложен штраф в соответствии с ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в размере от 10 тысяч до 20 тысяч рублей. Сослаться при такой ситуации также можно на ст. 29 Закона «О защите прав потребителей», указав, что туроператор априори собирался оказать услуги ненадлежащего качества, исходя из того, что считается, что выбор конкретных условий проживания происходит осознанно и гарантирует человеку соответствие его ожиданиям от проведения своего отпуска. Ссылаться на то, что оказывать Вам услугу по заселению в номер отеля должен был не он, туроператор не может, поскольку по договору о туристских услугах ответственен перед Вами, в соответствии с абз. 3, 4 ст. 9 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», за надлежащее (или ненадлежащее) качество услуг, входящих в состав пакета услуг в рамках тура. Не является грубым нарушением процедура бронирования отеля «под запрос», поскольку эта часть соглашения перед приобретением тура является подготовительной и означает буквально, что турист вносит предоплату за бронь отеля, а оператор запрашивает наличие свободных номеров в конкретном месте возможного проживания и, и, если они отсутствуют, предлагает другие варианты.

В этом случае турист имеет право вернуть деньги или заключать договор на других условиях. *Обращайте внимание на сумму, сроки и условия возврата – полностью или частично, а также от чего они зависят.*

**Определим два варианта развития событий в случае замены отеля организатором Вашего путешествия – без обращения в суд или с подачей искового заявления.**

#### **Получение возмещения без суда**

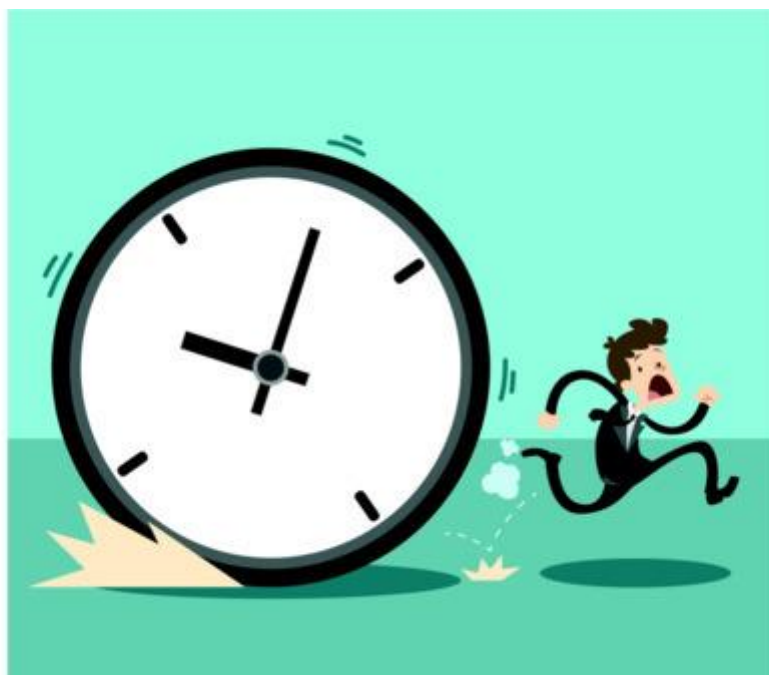
Рассмотрим варианты решения вопроса с заменой места пребывания непосредственно с туроператором, без подачи искового заявления в суд. Они зависят от того, когда Вы узнали о замене отеля.

##### **1. Вами был приобретен тур, но время его начала не наступило.**

**Права туриста:**

– **Отменить тур, приняв одностороннее решение о расторжении договора с туроператором.** Порядок действий: Вы адресуете юридическому лицу, которое оформляло Ваш тур, претензию на возврат денежных средств в письменном виде, указав, что существенно нарушены условия договора и необходимо возмещение убытков в соответствии с абз. 7 п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

**Важно:** с точки зрения договорных отношений происходит следующее: договор между Вами и туроператором расторгается с формулировкой «нарушение существенных условий заключенного договора». Вы должны понимать, что требование туроператора о возмещении каких-либо расходов, связанных с организацией тура Вы удовлетворять не обязаны, в связи с тем, что по факту поездки не началась, и, следовательно, оператор ещё не понёс никаких расходов.



– **Воспользоваться альтернативными условиями путешествия, предложенными туроператором,** сменив выбранный Вами отель на аналогичный по предоставляемым условиям проживания либо соразмерно уменьшить цену оплаченных услуг при ухудшении условий проживания – удаленность от моря, меньшее количество звезд в отеле, отсутствие каких-либо дополнительных услуг из заявленных в изначально выбранном Вами варианте проживания, как указано в абз. 2, 3 п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

**2. Вы узнали о замене отеля по прибытию в страну (на место) оказания туристских услуг.**

**Права туриста в этом случае:**

– **затребовать возмещения понесенных расходов/убытков,** дополнительно оплаченных услуг, стоимости номеров, если были понесены такие расходы. Право возмещения указано в абз. 7 п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»;

– поселиться в отеле, предложенном оператором в качестве альтернативы, выдвинуть требования о том, чтобы соразмерно **уменьшить цену тура на разницу стоимости номеров** предварительно согласованном отеле и отеле, в который Вам фактически пришлось заселяться, согласно абз. 4 п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»;

– выдвинуть требование **немедленно и бесплатно устранить недочеты** – заселить Вас в номер отеля, указанного в Договоре об оказании туристских услуг (абз. 5 п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»).

При возвращении из путешествия у Вас есть **20** дней, в течение которых Вы направляете претензию в письменном виде на адрес оператора, указанный в заключенном договоре. При этом учтите, что Вы оставляете туроператору на рассмотрение вопроса *всего 10 дней*, в течение которых он обязан ответить Вам (абз. 20 ст. 10 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Необходимо знать место нахождения претензии и сроки, в которые оператор её получит, следовательно, претензия должна быть направлена **заказным письмом** (в таком случае вы сможете отследить статус отправления на сайте почты) **либо передана под подпись** о принятии по адресу фирмы, оказывающей Вам услуги. Вы можете вернуться к изучению раздела нашего курса, где идет речь о товаре ненадлежащего качества, в нем подробно указан порядок действий по направлению претензионного письма.

**Одновременно с направлением письма оператору Вам необходимо подготовиться к спору в суде, а именно, собрать все возможные документы в подтверждение нарушенных прав и справедливости Ваших требований:**

- сфотографировать место вашего фактического проживания;
- получить удостоверенный подписью принимающей инстанции акт, справку, лист записи, выписку, подтверждающий, что Вы проживали в конкретном отеле с указанием количества звезд (категории) и других характеристик места проживания;



- зафиксировать любым доступным Вам способом (к примеру, видеосъемка) факт отказа отелем предоставить бумагу о несовпадении количества звезд (категории места проживания);
- найти и сохранить характеристику места фактического проживания (сайты, каталоги);

- взять с собой из поездки рекламные проспекты из отеля Вашего итогового проживания с характеристиками (количество звезд, наличие услуг);
- найти и обменяться контактами с другими туристами, которые могут выступить свидетелями и дать в суде показания на Вашей стороне.

### Получение возмещения в суде

Вы обращаетесь в суд в том случае, если туроператор за 10 отведенных ему законом дней с того момента, как он получит Вашу претензию (а Ваша задача отследить этот момент!) не отвечает Вам, либо отказывает в Ваших требованиях, указанных в претензии. В этом случае выплаты, которые Вам полагаются по закону, могут состоять из:

- **пени** за každодневную просрочку выплат в размере 3%, в пределах суммы вычета цены проживания в отеле по договору и фактическом отеле проживания (п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»);
- 50%-ного размера **штрафа** суммы судебной тяжбы из-за нежелания удовлетворить претензию, которую Вы направили в их адрес, в добровольном порядке (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»);
- возмещения **морального ущерба** как права туриста в соответствии с абз. 6 ст. 6 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и абз. 1 ст. 15 Закона «О защите прав потребителей»;
- **судебных расходов** и расходов на представителей в суде, при найме юристов, которые помогли Вам с составлением претензионных документов и участвовали в суде.

На случай по защите Ваших нарушенных или оспоренных прав как потребителя туристских услуг в суде также распространяется общее правило об уплате госпошлины, в случае, если стоимость иска заявлена более 1 миллиона рублей (п. 3 ст. 333.36 НК РФ; п. 3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей»).

Мы разместили в соответствующих разделах курса шаблоны необходимых документов и дополнительно советы. **Считаем нужным напомнить**, что закон на Вашей стороне в контексте того, что доказательства об оказании оспариваемых услуг должным образом лежат на туроператоре, кроме того, в противовес этому, имеют место быть обстоятельства, при которых оператор освобождается от несения ответственности за то, чтобы доказывать упомянутое качество – это зависит от наличия гарантийного срока и скорости обнаружения недостатков (п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).



### **Судебная практика**

Дело №2—6751/2011 от 12 октября 2011 года Ленинский районный суд города Тюмени.

С туроператора, вовремя не оплатившего гостиницу и рейс взысканы компенсация, неустойка и штраф, договор расторгнут судом.

Дело №2—8/2012 от «02» мая 2012 года Ленинский районный суд города Костромы.

С туроператора взыскали стоимость путевки, моральный вред, проценты за пользование чужими денежными средствами, так как клиент не воспользовался путевкой, ввиду травмы глаза.

## **Вопрос 2. Возврат билетов**



Возмещение потраченных денежных средств при возврате железнодорожных и авиабилетов – один из самых болезненных вопросов для путешественников... давайте рассмотрим его по-порядку. Возврат железнодорожных билетов (право на ж/д перевозку не использовано).

Денежные средства за неиспользованный проезд на железнодорожном транспорте возмещаются в соответствии с абз. 15 ст.83 Закона от 10.01.2003 N 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»; п. 25 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 02.03.2005 N 111; п. п. 83—87 Правил, утвержденных Приказом Минтранса России от 19.12.2013 N 473. Вне зависимости от причины, по которой Вы не воспользуетесь приобретенным железнодорожным билетом в поезде дальнего следования, Вы имеете право на следующее:

– **возвратить полную стоимость проезда**, которым Вы не воспользуетесь, при условии, что сдаете билет за 8 часов до отбытия поезда и ранее. В этом случае возмещается цена билета (оплата за проезд ж/д), плацкарта (плата за пользование вагоном), сервис (если его стоимость была включена в цену), иное, не включая сборы на бронирование места в поезде дальнего следования (. Полную стоимость возмещения Вы также получите, если Вам не будет предоставлено место в поезде соответственно купленному билету или будет отменен поезд, на который приобретён билет. Для участника организованной группы эти условия распространяются на срок до 7 суток до отправления поезда;

– **возвратить стоимость билета и половину стоимости плацкарты**, сервисный сбор, если он взимался, иное, не включая сборы на бронирование места в поезде дальнего следования,, при условии, что Вы сдаете билет в период от двух до восьми часов до отбытия поезда. Этот же объём возмещения распространяется на случай, если Вы – участник организованной группы и сдаете билет в период от 3х до 7ми суток до отбытия поезда по заданному маршруту;



– возместить себе стоимость билета без оплаченной плацкарты, стоимость сервисного сбора, если он был, иное, без возврата за сбор на бронирование места в поезде дальнего следования.

Взимаемый сбор за возврат билета составляет: на внутренне сообщение и международное сообщение с СНГ, Латвией, Литвой, Эстонией и Абхазией в 2017 году – 192 руб. 70 коп. на международное сообщение с дальним зарубежьем – 10 евро в рублях по курсу ЦБ РФ на дату возвращения. Эти суммы поставщик услуг взыскивает в любом случае, согласно п. 88 Правил, утвержденных Приказом Минтранса России от 19.12.2013 N 473. Исключение составляют только билеты для детей до пятилетнего возраста.

Плацкарта составляет от 30% до 80% цены билета, в зависимости от типа поезда (фирменным поездам соответствует более высокий процент), маршрута следования и т. п. Её размер можно уточнить в момент покупки билета. Для получения денежных средств в кассе необходимо предоставить Ваш паспорт, указанный в билете, и сам билет (либо номер электронного билета, если Вы покупали его через Интернет). Для возврата денежных средств, оплаченных через сайт нужно отменить услугу электронной регистрации, не позднее, чем за час до отправления поезда с первой станции следования по маршруту. Возвращаются только фактически уплаченные денежные средства; Средства за бесплатный билет не возвращаются (п. 26 Правил N 111).

Билеты за поездки на пригородных поездах не возвращаются и не возмещаются (пп. «в» п. 15 Правил N 111).

Судебная практика: Дело №2 – 777/2011 от 14 марта 2011 года Октябрьский районный суд города Архангельска



### **Возврат авиабилетов (право на авиаперевозку не использовано)**

Самое важное, что Вы должны иметь в виду, – с условиями возврата авиабилетов нужно ознакомиться ДО заключения договора на предоставление услуг воздушной перевозки. Вам обязаны предоставить необходимую информацию перед покупкой авиабилета – в соответствии с п.1.1. статьи 103 ВК РФ в части заключения договора воздушной перевозки пассажира с указанием условий возврата денежных средств, внесенных за перевозку.

### **На каких условиях возможна полная стоимость возврата авиабилета**

Так называемые вынужденные меры по возврату авиабилетов, согласно п. 2 ст. 108 Воздушного кодекса РФ подразумевают полное возмещение суммы, уплаченной за перелет. Это:

- Невозможность осуществления перелета на рейсе в связи с возникшими обстоятельствами в виде **болезни или смерти** самого участника перелета или члена его семьи/ближайшего родственника, который летел бы тем же рейсом.
- Отказ пассажира от перелета в связи с **отменой или переносом вылета** самолета, изменением места посадки, длительным досмотром (запрещенных предметов не обнаружено), отказом в выдаче визы.

### **Важные комментарии к вышеуказанной информации о возврате полной стоимости билетов:**

- для подтверждения болезни требуется *справка* (направление на госпитализацию), в которой указана медицинская причина и дата, объясняющая отказ лететь конкретным рейсом; она обязательно содержит печать доктора и штамп клиники. Тип бланка и тяжесть заболевания не важны,
- требуется *уведомить авиакомпанию* до окончания регистрации на рейс; при этом документы, подтверждающие невозможность осуществления перелета,
- отмена или задержка рейса должна сопровождаться Вашим обращением в службу авиаперелетов, где Вам проставят на билете *отметку о причине* с печатью компании,
- исчерпывающий *список членов семьи* ближайших родственников: муж/жена, отец/мать, дети, дедушки, бабушки, внуки, братья и сестры (п. 3 ст. 108 ВК РФ),
- *билеты нужно покупать на всех членов семьи одновременно*, иначе подтвердить, что вы летите совместно, будет достаточно сложно, даже если рейс совпадает, а билеты при этом приобретены в разных местах и в разные даты,
- отказ в визе подтверждается *бумагой из посольства/консульства*; для некоторых авиакомпаний отказ в выдаче визы не является причиной полного возмещения стоимости билета: российские S7 и ТрансАэро, а также «Брюссельские авиалинии», «SAS» и «Iberia» и все зарубежные перевозчики, не совершающие рейсы в Россию, считают отказ в визе недостаточным аргументом в пользу возврата стоимости билета.

### **На каких условиях возможен возврат частичной стоимости авиабилета?**

Инициатором добровольного возврата авиабилета является пассажир. По правилам возврата авиабилетов он имеет право на отказ от перелета с возмещением стоимости авиабилета при соблюдении следующих условий:

- условия перевозки на воздушном судне авиакомпании прямо указывают на возможность возврата билета с возмещением его стоимости (о «невозвратных» билетах чуть ниже);
- Вы минимум за сутки до отправления (окончания регистрации на рейс) оповестили авиаперевозчика об отказе от перелета (пп. 1 п. 1 ст. 108 ВК РФ).

В этом случае сумма, потраченная на покупку билета, возмещается полностью. Исключение могут составить фактически понесенные перевозчиком расходы по исполнению своих обязательств перед пассажиром для его перевозки.

При условии, что Вы сообщили компании-перевозчику о том, что хотите отменить свою поездку, менее чем за 24 часа – перевозчиком удерживается до 25% стоимости билета в качестве неустойки. До 25% – потому что перевозчик имеет право определять ставку штрафа самостоятельно в рамках указанного размера взыскания, см. пп. 2 п. 1 ст. 108 ВК РФ.

**ВАЖНО:** Когда инициатива отказа от перелета исходит от Вас, авиаперевозчик не возмещает Вам расходы за отмену бронирования, оформление и подсчет суммы возврата и т. п., см абз. 3 п. 93 Приказ Минтранса России от 25.09.2008 N 155. Стоимость этих услуг не включена в тариф за услуги авиаперевозчика, и указывается отдельной графой расходов, фактически являясь стоимостью дополнительных услуг (бронь, оформление билета и других документов и квитанций). Авиаперевозчик в данном случае правомочно руководствуется принятым Решением Верховного Суда РФ от 18.05.2011 N ГКПИ11—370.



**Когда стоимость авиабилета не возвращается: позднее уведомление и какие билеты могут быть «невозвратными»?**

В 2014 году Советом Федерации РФ был одобрен закон о невозвратных авиабилетах, согласно которому авиакомпании имеют право продавать такие билеты пассажирам, при условии, что их число не будет превышать 30% от всего количества на рейс. При этом подразумевается, что это должны быть самые дешевые билеты, стоимость которых снижена на 15—20%. Для граждан это означает:

– Уведомление об отказе от перелета позднее завершения регистрации пассажиров на рейс, указанный в билете – влечет за собой отказ в возврате стоимости авиабилета для пассажира, согласно пп. 3 п. 1 ст. 108 ВК РФ.

– Если в заключенном Вами договоре о перевозке прямо указано, что билет «невозвратный» в соответствии с пп. 4 п. 1 ст. 108 ВК РФ – стоимость билета не возмещается. У Вас есть возможность вернуть дополнительные услуги, к примеру, топливный сбор, агентскую комиссию.

Обстоятельства, когда в возврате денег будет отказано: изменение Ваших планов, опоздание на рейс, болезнь родственников, Ваша болезнь, не подтвержденная документами, отказ от перелета родственников и друзей, с которыми Вы должны были лететь совместно, непредвиденные обстоятельства.

Есть исключения, когда стоимость «невозвратного» билета можно возместить.

Список таких случаев **при оповещении** авиакомпании до момента взлета:

1. **Болезнь** — при предоставлении соответствующих справок. Вам могут вернуть стоимость билетов, если Вы или Ваши родственники не можете лететь ввиду физического недомогания.
2. **Смерть** – родственники умершего имеют право вернуть деньги за неиспользованный билет.
3. **Задержка вылета более 4х часов** – если по вине авиакомпании рейс перенесен или отменен билет также можно сдать.

**Основные выводы и итоги**

- Перед приобретением билета узнавать, каковы условия возврата по нему в случае необходимости, является ли он «возвратным» или «невозвратным» (вторые стоят дешевле или продаются по акции на дальние или редко востребованные направления);
- Если Вы планируете поездку с родственниками или семьёй, приобретайте авиабилеты совместно;
- Обращайте внимание на сроки регистрации, для того чтобы своевременно оповещать авиакомпанию об отказе от пользования ее услугами, будьте готовы предоставить необходимые подтверждающие вашу ситуацию справки и документы.

Сообщить об изменившихся обстоятельствах, препятствующих Вашему вылету, необходимо тому же юридическому лицу, у которого Вы приобрели билет. Важно понимать, что отказ от перелета, адресованный агентству, оно примет, но возвращать денежные средства Вам будет не туроператор, а непосредственно авиаперевозчик.



### **Судебная практика**

Гр. дело №11—85/2011 определение суда апелляционной инстанции 17 ноября 2011 года г. Апатиты – неправильно оформленные билеты.

№2—527/2012 Определение 19 марта 2012 года Железнодорожный районный суд г. Екатеринбурга.

Взыскан ущерб, моральный вред, неустойка и проценты за пользование чужими денежными средствами. Пассажиры сняты с поезда из-за ошибки при оформлении в ФИО кассиром.

Решение от 04 октября года 2011 №2-4243-11, Центральный районный суд г. Барнаула Алтайского края.

Взыскана стоимость авиабилетов, при отмене рейса.

## **Вопрос 3. Проблемы с таможней**



**Ввоз в Российскую Федерацию товаров осуществляется по определенным правилам. И эти правила необходимо соблюдать.**

Разделяется ввоз личных вещей (вещей личного пользования, не относящихся к ведению коммерческой деятельности) и коммерческих партий товаров для получения прибыли/извлечения выгоды. Отличие состоит в форме декларирования, пошлинном сборе, необходимости предоставления определенной документации на товар.

При ввозе в Российскую Федерацию большого количества новых товаров, можно предположить, что это вещи для личного использования гражданином и членами его семьи, не декларировать их и убедиться, что у представителей таможни есть своя правовая позиция на ввоз превышающего возможное потребление одним человеком количества товаров, совпадающих или похожих по своим характеристикам и предназначению. К товарам, которые оцениваются таможенной службой как коммерческая партия, не может быть применена норма права, аналогичная товарам личного пользования, а значит, они будут считаться незаконно ввезенными.

К какой категории отнести ввезенные товары, определяет таможенная служба, руководствуясь при определении предназначения следующим:



- **количество совпадающего по виду и способу использования товара**, товар одного наименования в большем, чем необходимо для потребностей человека, количестве дает повод считать, что товар привезен для перепродажи,
- **специфика товаров, потребность использования в быту самим физическим лицом и членами его семьи**, товары, не используемые в повседневной жизни, обычно привезены для коммерческих целей,
- **частота поездок с транспортировкой товаров**, регулярный ввоз одним лицом одинаковых товаров, даже малыми партиями, рассматривается как ввоз с целью получения прибыли
- **здоровый смысл при оценке обстоятельств поездки**, длительность, причины, страны, суммы ввозимых и вывозимых денег,
- **статус индивидуального предпринимателя**, позволяет предположить, что Вы ведете коммерческую деятельность, в том числе перепродавая ввезенные из-за границы товары.

Во всех случаях возникновения вопросов, связанных с предположением о ввозе товара с целью получения прибыли, таможенный орган (лицо, представляющее его) оставляет за гражданином право доказать обратное.

**Предоставляем информацию об ограничениях по ввозу в Российскую Федерацию товаров, на которые таможенные службы обращают внимание:**



Сумма беспошлинной перевозки товаров через границу РФ в соответствии с п. 1 ст. 282 Таможенного кодекса РФ не превышает: на поезде/автомобиле – 1'500 евро, на самолете – 10'000 евро, вес перевозки до 50 кг (для воздушного транспорта действуют также дополнительные ограничения по весу). Если вес ввозимых товаров составит от 50 до 200 кг, и цена больше, чем 65'000, но в пределах 650'000 руб., в действие вступает п. 5 Положения от 29 ноября 2003 г N 718, в соответствии с которым нужно будет оплатить 30% от стоимости, но не меньше 4 евро за каждый килограмм.

Итак, **без оплаты пошлины** ввезти можно:

- вещи, предназначенные для личного пользования Вас или члена Вашей семьи.
- общий вес багажа до 50 килограмм;
- стоимость вещей до 1'500 евро при перевозке на автомобиле/поезде, и 10'000 евро на самолете.

### **Продукты, а также табак и алкоголь имеют свои правила на ввоз:**

В части алкогольной продукции это 5 литров, причем больше трех литров необходимо задекларировать и оплатить по 10 евро за каждый.

Ограничения по ввозу табачной продукции такие: 200 сигарет/50 сигар/250 г табака.

Продукты в Россию ввозятся в объёме не более 5 кг, причем строго в фабричной упаковке. Картофель и семена ввозить нельзя в принципе.

**Санкции:** для личного пользования ввозить в страну санкционные товары в разумных количествах допускается на вполне законных основаниях. Гости Италии вполне могут привезти с собой несколько кусков сыра Пармезан.

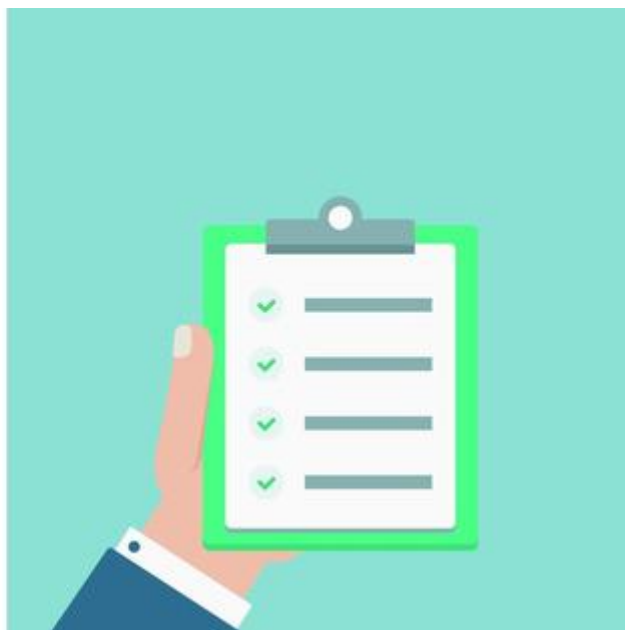
**И здесь мы вынуждены ещё раз сделать важную ремарку:** важно понимать, что таможенной службе может показаться, что 5 кг *однотипного* сыра или алкоголя Вы ввозите в страну с целью перепродажи, к примеру, в случаях, когда таможенная служба не пропускает пятнадцать бутылок рома Santiago de Cuba, которые Вы ввозите в Россию.

При этом необходимо действовать в следующем порядке:

– Если сотрудник таможни отказывает Вам устно, составьте *пассажирскую таможенную декларацию физ. лица на товары, к которым возникли вопросы* (п. 4 ст. 355 ТК ТС).

В ответ на это служащий таможни должен на данной декларации проставить отметку об отказе пропускать через границу Ваш багаж и указать его причину, сопроводив оттиском печати должностного лица. (п. 7 Инструкции, утв. Решением КТС от 18.06.2010 N 311). При наличии оснований Вы можете оспорить данное таможенное решение.

**Важно!** Вас можно привлечь к административной ответственности с наложением штрафа по ч. 1 ст. 16.2 КоАП РФ, при этом **конфисковать товар** как орудие совершения или предмет административного правонарушения по ст. 27.10 КоАП РФ.



– Если товар не конфискован, сдавайте его на предварительное хранение.

Важно совершить эти действия в течение трех часов с момента декларирования (п. 4 ст. 160 Таможенного кодекса Таможенного Союза).

Впоследствии и при уверенности в собственной правоте, Вы можете доказать путем обращения в суд, что задержанный/сданный на хранение багаж с объёмом товара одинакового типа, цвета, размера или способа использования не является партией товара коммерческого назначения. Рекомендуем в этом случае внимательнейшим образом изучить раздел, несущий информацию о судебных разбирательствах и, что не менее важно, привлечь к Вашему делу юриста, специализирующегося на этом виде права.

**В случае потребности в доставке большого объёма товара, в котором таможня заподозрит ввоз товара для получения прибыли, не вступайте в конфронтацию. Вполне возможно законным путем решить этот вопрос заранее.**

**Поручите действия таможенному представителю!**

Письменно заключите договор на оказание услуг с юридическим лицом, обладающим необходимыми полномочиями по таможенному декларированию (п. 3 ст. 12 ТК ТС).

**Очень важно!** Как и во всех подобных случаях, сначала ОЗНАКОМЬТЕСЬ с тем, на каких условиях заключается договор.

В соответствии с заключенным договором Ваш представитель поможет Вам заполнить и подать документы о декларировании, а также с расчетом тарифов и оплатой платежей

**Что Вам потребуется для подготовки документов на багаж**

**Оформить таможенный груз** на своего представителя – индивидуального предпринимателя или общество с ограниченной ответственностью, в связи с тем, что физлицом не может быть оформлена разрешительная документация та перевозимые товары.

С целью урегулирования взаимодействия с таможенными органами поместить под процедуру реэкспорта, то есть **совершить вывоз товара с территории страны** (ст. 296, п. 1 ст. 297 ТК ТС). Отметим, что при совершении этой процедуры сбор за таможенные

операции взиматься не будет (пп. 16 п. 1 ст. 131 Закона от 27.11.2010 N 311-ФЗ «О таможенном регулировании в Российской Федерации»).

**Подписать отказ от права получить товар из Вашего багажа**, который был охарактеризован таможенными органами как коммерческая партия. Сделать это можно в простой письменной форме, без дополнительного заверения. Отказ направить в адрес всех задействованных в этом юридических лиц – отправителю, таможенной службе, в ведомстве которой на текущий момент находится Ваш товар и на склад временного хранения партии ввозимого товара.



**В обязательном порядке оставляйте у себя копию заявления-отказа с проставленной отметкой представителя таможенной службы о том, что обращение было получено, либо уведомление о вручении Почтовой службы (если Вы направляли обращение почтой).**

**Убедитесь, что поданная Вашим представителем декларация зарегистрирована** Одновременно с подачей таможенной декларации должна быть произведена оплата пошлин и сборов, а значит, Вам нужно оплатить или возместить платежи Вашему представителю. Важно иметь в виду, что, не получив оплаты денежных средств за таможенные процедуры, таможня откажет в регистрации Вашей декларации (п. 1 ст. 127 Закона «О таможенном регулировании в Российской Федерации»; пп. 5 п. 4 ст. 190 ТК ТС).

Кроме самой декларации, в таможню предоставляются документы по которым была заполнена таможенная декларация.

**После получения разрешения таможенной службы непосредственно на ввоз товара на территорию ФРФРРФ, Вы оплачиваете услуги склада временного хранения и получаете товар.**

Также своевременно, как Вы произвели оплату расходов при подаче декларации, оплачивается и сбор за временное хранение – непременно до получения товара (п. 3 ст. 127 Закона «О таможенном регулировании в Российской Федерации»).

Для справки: официальный сайт Федеральной таможенной службы для участников внешнеэкономической деятельности – [ved.customs.ru](http://ved.customs.ru)



### **Судебная практика**

Постановление по делу №5т – 805/2011 Суд Выборгского городского суда Ленинградской области, судья Шевцова Н. В.

За нарушение правил перевозки взыскан штраф.

Постановление Верховного суда Российской Федерации №81-АД17—7 от 06.03.17г.

Спор о количестве алкоголя в багаже двух супругов. Вывод суда – багаж и алкоголь совместный.

Решение Центрального районного суда г. Барнаула №12—451/2015 от 8 июля 2015 г. по делу №12—451/2015.

Большой объем товара перевозимого через границу был признан незаконной предпринимательской деятельностью.

## **Вопрос 4. Что делать при утере багажа?**

#### Вопрос 4 Что делать при утере багажа?



**Самое важное, что стоит иметь в виду каждому путешественнику – ответственность за Ваш багаж в соответствии со ст. 118 ВК РФ несет авиаперевозчик.**

**Это значит, что вы не одни. Это не только ваша проблема. И потерян он не бесследно!** Кроме того, багаж, зарегистрированный на Ваше имя обязан путешествовать совместно с Вами на том же самолете, на котором следуете Вы (согласно п. 132 правил, утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82). Как следствие вышесказанного, когда Вы прилетели и не видите свой багаж в местах его выдачи, в первую очередь вам нужно

#### **Заявить о пропаже багажа письменно**

Вам нужно оставаться *в зале прилета* и попутно обратиться к официальному представителю перевозчика. Чаще всего, его можно найти в зале выдачи багажа. Вам необходимо уведомить сотрудника службы в самом факте утраты багажа, а также сообщить информацию, если ваш багаж включает в себя предметы, нуждающиеся в декларировании. Сотрудник принимающей стороны обязан проинформировать Вас о ваших действиях, в том числе, в случае, если в багаже содержались вещи, подлежащие декларированию. Перевозчик приступит к розыску вашего багажа на основании вашего обращения в письменном виде. При Вашем обращении с заявлением об утрате, Вам обязаны предоставить информацию о Ваших действиях. (п.154 Правил, утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82).

Необходимо будет предъявить для розыска Вашего багажа следующее:

- билет на самолет,
- багажную квитанцию,
- посадочный талон,
- отрывной талон багажной бирки,

– паспорт.

Имеет смысл сохранить указанные выше документы и Ваше заявление, на котором будет стоять отметка о принятии его к исполнению компетентными служащими принимающей стороны. В случае утраты багажа при международной перевозке, такой багаж будет относиться к несопровождаемым, то есть тем, который досылается из страны отбытия (п. 21 инструкции, утв. Решением КТС от 18.06.2010 N 311). Вследствие этого (пп. 1 п. 2 ст. 355 ТК ТС) требуется вынести его в декларацию, заполнив её в двух экземплярах в письменном виде. Если Вы этого не сделаете, то перевозчик, найдя ваш багаж, не будет иметь возможности выслать его Вам в обозначенное место по указанному адресу Вашего местонахождения. Зарегистрированный багаж перевозчик обязан разыскать в течение 21 дня с момента написания заявления о потере багажа (п. 154 Правил, утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82).

**Итак, вы подали заявление и наконец то уехали домой. Что дальше?**



**– Если перевозчик находит Ваш багаж, Вам остается ждать его доставки.**

В ситуации, когда перевозчик обнаруживает Ваш утерянный багаж, представитель перевозчика непременно сообщит Вам об этом и доставит багаж в указанный Вами аэропорт, который Вы отметили в заявлении о розыске, либо, по Вашей просьбе, должен доставить багаж до указанного Вами адреса, без дополнительных оплаты с Вашей стороны. (п. 154 Правил утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82).

**– Если багаж найти не удалось, Вы подаете заявление на возмещение ущерба.**

В такой ситуации Вам нужно будет предъявить перевозчику претензию с требованием возмещения ущерба (п. 154 Правил утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82). Здесь есть важный момент: то, что в связи с утерей багажа Вам был нанесен ущерб или вред, Вам совершенно точно необходимо будет доказывать перевозчику. Как именно доказывается факт нанесения ущерба?

– В случае если вы сдавали багаж на перевозку, указав объявленную ценность, Вы сможете вернуть деньги в полном объеме – в размере объявленной ценности.

– Если ценность багажа не была заявлена заранее, Вас ожидает необходимость доказывать ценность того, что в нём перевозилось. Увы, но по правилам, указанным в пп. 2 п. 1 ст. 119 ВК РФ, компенсационные выплаты, к сожалению, составят по весу багажа не более чем 600 руб. за 1 кг веса.

**Важное уточнение:** в случае утраты Вашего багажа при международном перелете, возмещение стоимости его содержимого будет ограничено \$20 за 1 кг веса багажа. Это связано с тем, что Российская Федерация является участником Варшавской конвенции от 12.10.1929 года, в соответствии с которой действует вышеуказанное правило, которое устанавливает ограничения в мере ответственности за утраченный багаж для организаторов воздушных перевозок.

В случае, если по каким-то причинам сумка/чемодан не были взвешены, за средний вес утраченного багажа берется показатель 35 кг. Имейте в виду, что перевозчик не отвечает за сохранность ювелирных украшений и дорогостоящей техники, рекомендация в этом случае может быть только одна – перевозить эти вещи в ручной клади. Что касается ручной клади – если именно она является утерянным багажом, перевозчик оплачивает компенсацию около 400 долларов при международных перевозках. В остальных случаях размер максимальной компенсации за ручную кладь – 11 000 рублей.

Напоследок уточним, что в соответствии с действующим законодательством, а именно ст. 15 Закона о защите прав потребителей, помимо возмещения стоимости багажа, Вы дополнительно можете воспользоваться правом требования компенсировать Вам моральный ущерб.



### **Судебная практика**

Решение по делу 33—2917/2017 от 26.04.2017, Оренбургский областной суд.

Взысканий компенсаций при утере багажа.



Решение по делу 2—298/2017 от 18.04.2017, Судебный участок №3 Пролетарского района г. Ростова-на-Дону.

Взыскания штрафов, компенсаций и неустойки за задержку багажа.

Решение по делу 33—2582/2017 Судебной коллегии по гражданским делам Кемеровского областного суда.

По договору страхования на случай утери багажа взыскано более 300 000 рублей.

## Вопрос 5. Банкротство туроператора



Возможно, самой сложной и непредсказуемой ситуацией, которая может произойти с туристом, является банкротства туроператора. Основной вопрос, который возникает в таких некомфортных обстоятельствах, связан не только с несостоявшейся или прекращенной поездкой, но и с попытками вернуть денежные средства, потраченные на этот тур.

**Итак, в этом разделе мы разбираем, как нужно действовать и что предпринимать в подобной ситуации, чтобы компенсировать свои убытки, которые вы понесли в результате банкротства выбранного туроператора:**

**1) Вы обращаетесь за страховым возмещением в организацию, предоставившую Вашему туроператору финансовое обеспечение.**

В соответствии с процедурой банкротства деятельность туроператора и все операции с финансами будут заморожены, перед тем как он будет признан банкротом. Для нас с вами это означает, что на предъявленное заявление о возмещении денежных средств за оплаченный тур, туроператор, продавший Вам путевку, с большой вероятностью откажет. В адрес оператора для востребования потраченной суммы нужно направить письменную претензию, и дождаться официальной реакции на неё.

К обязательствам организации, которая застраховала гражданскую ответственность туроператора или предоставила банковскую гарантию, в описанной ситуации относятся возмещение денежных средств туристам, пострадавшим от действий туроператора. Другими словами, деятельность и ответственность туроператора финансово обеспечивается страховщиком или гарантом, которые и отвечают по обязательствам в случае форс-мажора (ст. 17.1 Закона «Об основах туристской деятельности»).

**Заявите в адрес страховщика или гаранта обанкротившегося туроператора письменно о своём требовании по возмещению убытков.**

По правилам, указанным в законодательстве, Ваше заявление-требование о выплате страхового возмещения, должно содержать (абз. 2 ст. 17.5 Закона «Об основах туристской деятельности») следующую информацию:

1. **Ваши ФИО**, если договор заключали Вы, а также Ваши контактные данные (адрес, электронная почта, телефон);
2. Полные **реквизиты договора**, по которому предоставляется **финансовое обеспечение** ответственности оператора;
3. **Реквизиты договора**, по которому Вы должны были отправиться в **тур**, номер и дата, а также сроки вашего путешествия по приобретенному туристическому продукту;
4. **Полное название оператора** или юридического лица-посредника а, с которым Вы заключили договор о туристических услугах;
5. **Сведения о ситуации**, подтверждающей невозможность качественного оказания данного вида услуг, где услугами могут являться в том числе: транспортировка туриста, размещение и прочее;
6. Действительный **объём понесенного ущерба**, который может включать расходы на непредвиденную эвакуацию;
7. **Реквизиты Вашего счёта** для начисления денежных средств в качестве компенсации понесенного Вами ущерба.

Ваше письменное заявление необходимо дополнить следующими документами (абз. 12 ст. 17.5 Закона «Об основах туристской деятельности»):

- копией паспорта или прочего документа, подтверждающего Вашу личность;
- копией заключенного Договора о предоставлении услуг по организации Вашего отдыха, включая все приложения и дополнительные соглашения к нему;
- документами, содержащими в себе сведения о подтверждении действительного ущерба, понесенного гражданином в связи с неисполнением или некачественным исполнением туроператором обязательств по договору об оказании услуг;
- копию ответа туроператора об отказе от добровольного решении вопросов и удовлетворения Ваших требований, либо копию решения суда о необходимости возместить действительный ущерб по судебному иску.

Весь пакет документов, включая письменное заявление-требование о возмещении, необходимо принести на адрес юридического лица, которая выступила страховщиком или гарантом, либо другой способ – отправить заказным письмом с уведомлением через почту России, чтобы иметь возможность отслеживать местонахождение письма и дату вручения адресату по трек-номеру.

**Вы обязательно получите страховое возмещение!**

В случае если вы всё сделали в соответствии с предыдущим пунктом, то срок удовлетворения Ваших требований по выплате денежной суммы, для страховщика или оператора составляет 30 дней с момента получения Ваших требований (абз. 20 ст. 17.5 Закона «Об основах туристской деятельности»).



**Важно!** Если Вы получили страховое возмещение, это не отменяет для Вас права помимо этого предъявить требования о возмещении упущенной выгоды или морального ущерба, причиненного Вам из-за некачественного или неполного исполнения услуг по предоставлению туристского продукта (абз. 9 ст. 17.4 Закона «Об основах туристской деятельности»; ст. ст. 15, 151, 1099 – 1101 ГК РФ; ст. 15 Закона «О защите прав потребителей»).

**2. Оповестите о Ваших требованиях к туроператору в самом начале процедуры по банкротству.** Процедура банкротства проходит для туроператора по общим правилам, которые установлены в законе «О несостоятельности (банкротстве)» от 26 октября 2002 года N 127-ФЗ, в связи с чем, при необходимости получения возмещения ущерба от туроператора, важно соблюсти следующие условия:

**Соберите сведения о банкротстве вашего туроператора**

Сведения о банкротстве официально должны быть размещены на сайте газеты «Коммерсантъ» как в издании, осуществляющем публикации сведений о банкротстве (Распоряжение Правительства РФ от 21.07.2008 N 1049-р). На указанном информационном ресурсе Вам необходимо внести в соответствующие формы и разделы сайта реквизиты компании, с которой вы заключили договор оказания туристических услуг, чтобы найти сведения о суде, ведущем данное дело о банкротстве, номер дела, сроки начала банкротства, а также ФИО и адрес временного управляющего организацией.

**Составьте заявление о внесении Ваших требований в реестр требований кредиторов туроператора (п.1 ст.71 Закона от 26.10.2002 N 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»).**

Вы прикладываете к своему заявлению справки и документы, которые подтвердят ваши требования, а конкретнее, те документы, которые Вы представили бы к своему требованию для страховой компании в качестве доказательства о праве требования возмещения. Важно направить свои требования и документы к ним в течение 30 дней с момента публикации сообщения о введении наблюдения на сайте газеты «Коммерсантъ». Если Вами пропущен срок в 30 дней, Ваши требования рассмотрит суд уже после начала процедуры, которая следует за процедурой наблюдения (п. 7 ст. 71 Закона «О несостоятельности (банкротстве)»). См. пункт 5 ст. 333.21 НК РФ и п 7 – пошлины оплачиваются.

Примеры заявления о включении Ваших требований в реестр требований кредиторов Вы сможете найти в разделе «Документы».

**3. Ваше заявление с требованием о возмещении и приложениями направляйте всем: экземпляр для суда, для туроператора, а также, для временного управляющего (данные для этих действий Вы можете найти на сайте газеты «Коммерсантъ»).**



#### **Способы подачи:**

заявление со всеми приложениями для туроператора и временного управляющего Вы можете направить заказным письмом через почту России;

для суда документы можно предоставить лично, либо аналогично отправить заказное письмо с уведомлением через почту России. Когда Вы подаете документы в суд, Вы обязаны прикладывать все квитанции, которые подтвердят факт отправки документов и уведомления туроператора и временного управляющего. Иначе ваши требования могут быть оставлены без движения или не рассмотрены вовсе. (ч. 1 ст. 128 АПК РФ).

#### **4. Лично или через представителя принимайте участие в судебных заседаниях и получите решение/определение суда.**

На основании определений Арбитражного суда Ваши требования включаются в реестр требований кредиторов. (п. 1 ст. 71 Закона «О несостоятельности (банкротстве)»).

**Помните**, если в суде за Вас действует представитель, то при вынесении решения суда в Вашу пользу, Вы также можете взыскать расходы, понесенные Вами в связи

с привлечением юридической фирмы для отстаивания Ваших интересов в суде. (ч. 1, 2 ст. 110 АПК РФ). Для этого Вами должно быть подано ходатайство.

#### **5. Дождитесь полного удовлетворения Ваших требований**

Ваши требования, как и требования остальных туристов: о возврате денег, взыскании убытков и так далее, удовлетворяются в третью очередь, как и требования остальных неприоритетных кредиторов, а именно отелей, авиакомпаний и банков, а также контрагентов туроператора. (п. 4 ст. 134 Закона N 127-ФЗ).



#### **Судебная практика**

Определение от 12 ноября 2015 г. по делу № А40—61416/2015 Арбитражного суда г. Москвы – включение в реестр требований по делу о скандальном банкротстве ООО «Южный Крест Тревел».

Постановление от 6 июня 2016 г. по делу № А56—3608/2015 Тринадцатого Арбитражного Апелляционного суда – включение в реестр требований по делу о банкротстве ООО «Верса»

Определение от 31 августа 2010 г. по делу № А46—5275/2010 Арбитражного суда Омской области – включение в реестр требований по делу о банкротстве ООО «Сфера плюс».

## **Глава 3. Ресторанные услуги**



Жизнь большого города проходит в бешеном ритме, мы всё время куда-то спешим, хотим успеть как можно больше, и это накладывает на нас определенный отпечаток. Чаще всего это отражается на наличии у нас свободного времени, вернее, выражается в его постоянном отсутствии. Люди, живущие в современном мире, в мегаполисах, к тому же постоянно работающие, практически перестали готовить, и, кроме того, как следствие, обедать или ужинать дома.

Мы гораздо чаще решаем вопрос питания по-другому: сейчас в нашем распоряжении множество заведений общественного питания – ресторанов, кафе, закусочных типа fast food, киосков street food. Сейчас никого не удивишь походом в ресторан, это не является редким или из ряда вон выходящим событием. Индустрия питания – одна из самых часто оказываемых сфер услуг. Ее популярность растет день ото дня, каждый день несколько сотен тысяч потребителей готовы ей воспользоваться. Услуги общественного питания встречается буквально на каждом шагу.

**Не порождает ли такая массовость снижения качества оказываемых услуг? Будет ли соответствовать заявленным стандартам такая услуга, которая вышла на конвейер? Нет ли претензий к безопасности? И, наконец, как происходит взаимодействие между организацией, предоставляющей услуги и потребителем в правовом поле?**

## **Вопрос 1. Взимание платы за пользование уборной**



Как указано в п. 3 Правил оказания услуг общественного питания, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036, среди заведений, в которых потребитель может получить услуги по общественному питанию, присутствуют кафе, рестораны, столовые, бары. Им вменено в обязанности выполнение правил законодательства в части санитарно-эпидемиологических правил и норм, а, значит, они обязаны обеспечивать адекватное исполнение работ и оказание услуг в отношении здоровья и безопасности людей (ст. 11, п. п. 3 – 4 ст. 39 Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ).

*Согласно букве закона, туалет должен присутствовать в любом заведении общественного питания.*

В ресторанах и кафетериях необходимо наличие оборудованных мест для туалетов и раковин. Заведения обязаны оборудовать разные туалетные комнаты для обслуживающего персонала и посетителей заведения. Сезонные кафе, а также мобильные точки общественного питания, ларьки, палатки и т. п. предлагается устанавливать непосредственно вблизи расположения общественных туалетов (п. 3.14 Санитарных правил СП 2.3.6.1079—01. 2.3.6, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31).

В целях соблюдения санитарных норм и содействия благополучию населения факт наличия туалета для посетителей логичен и обоснован. В случае введения платы за использование туалета руководство заведения несет ответственность за создание ситуации, в которой есть риск нарушения благополучия и состояния здоровья населения.

*Таким образом, требование об оплате посещения туалета в заведении общественного питания – прямое несоблюдение буквы закона.*

Взимание платы за туалет, находящийся в ресторане, кафе и любом другом заведении общественного питания, неправомерно, грубо нарушает законодательство, и вот почему. Вспомним, что целью существования заведения общественного питания является оказание услуг по приготовлению, реализации населению и обеспечению условий для потребления продуктов питания и блюд из них (в дальнейшем – меню). Для посетителя ресторана, который статистически находится в заведении, в среднем по времени, от 45 минут, пользование уборной является естественной потребностью, так же, как и необходимость использовать раковину для того, чтобы вымыть руки до или после еды. Администрация заведения, устанавливая плату за пользование туалетом, помимо основной предоставляемой услуги, выдвигает условия приобретения одной услуги за счет другой и таким образом действует вразрез с законодательством, которое гласит, согласно п. 2 ст. 16 Закона от 07.02.1992 N 2300—1, что посетитель имеет право выбирать услуги по своему



усмотрению, не будучи обязанным приобретать одну услугу с обязательным пользованием и оплатой другой.

По схожей причине, к примеру, незаконной будет являться ситуация, когда администрацией предприятия общественного питания взымается денежное взыскание за то, что посетители употребляют на их территории, взятые с собой еду и напитки. Действия не обоснованы, поскольку взимание штрафа только лишь за факт совершения действий не допускается, если не определена величина причиненного вреда или таковой вообще отсутствует, не допускается введение платы за услугу, которая не оказана (постановление ФАС Уральского округа от 26 января 2009 г. № Ф09—10590/08-С1).

Итак, мы делаем вывод, что, исходя из обязательного наличия уборной для клиентов стационарных ресторанов и кафе в соответствии с санитарными нормами законодательства РФ, администрацией любого заведения общественного питания не может устанавливаться и взиматься оплата за пользование туалетом заведения. И второй момент, почему руководство ресторанов и кафе не может настаивать на оплате посетителями посещения туалета в заведении – ввиду того, что посетители приходят в ресторан, чтобы пообедать или поужинать, а не для того, чтобы приобрести услугу пользования туалетом. В этот момент вступает в силу запрет на навязывание дополнительных услуг в соответствии с Законом от 07.02.1992 N 2300—1, исходя из которого требование оплаты второй услуги навязано и недопустимо.

Любопытный факт на указанную злободневную тему: в свое время в Санкт-Петербурге вышло постановление N 433 от 23 марта 2004 г. Правительства Санкт-Петербурга, связанное с комплексом мер по развитию сети общественных туалетов. В пункте 7 Постановления была указана рекомендация заведениям общественного питания разрешать допуск граждан до заветной кабинки в помещениях кафе и ресторанов, безвозмездно. Это предложение носило, как понятно, рекомендательный характер и, кроме того, в октябре 2007 года утратило свою силу (Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 16.10.2007 N 1335, п. 4).



## **Вопрос 2. Обязательно ли посетитель должен делать заказ?**

Разберем ситуацию, когда посетитель какое-то время находится в кафе (ресторане), не делая заказ и занимая свободный столик, и администратор просит его заказать что-то или освободить место для других посетителей.

Начнем с того, что заведения общественного питания должны предоставлять услуги по приготовлению, реализации населению и обеспечению условий для потребления продуктов питания и блюд из них всякому потребителю, который выразит намерение заказать их, согласно условиям и по договоренности сторон (п. 16 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036).

Далее, кто такой потребитель? Это посетитель заведения, выражающий желание получить указанные выше услуги для себя лично, для своих потребностей и нужд (семейных, домашних и проч.), исключая цели получения прибыли и (или) реализации предпринимательской деятельности (п. 2 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036).

Указанные заведения в лице рядовых сотрудников и руководства должны в понятном, наглядном и, что важно, доступном виде сообщить потребителю сведения об условиях оказания услуг в их заведении. Сделать это необходимо достоверно, дав возможность посетителю принять лучшее для себя решение в выборе услуг. Ознакомить потенциального клиента с перечнем услуг можно, предоставив ему обычным принятым для оказания этого рода услуг способом (привычным, доступным, интуитивно понятным), включая, но не ограничиваясь: предоставлением меню, прайс-листа, прейскуранта, каталога и т. д. (п. 12, 13 Правил оказания услуг общественного питания).

Исходя из этого, если клиент выражает намерение ознакомиться с условиями предоставления услуг общественного питания и заказать их, то администратор учреждения не может потребовать освободить занимаемый столик, вне зависимости от того, воспользуется ли посетитель в конечном итоге услугами ресторана (кафе) или нет. Выразить намерение посетитель может любым способом, к примеру, ознакомлением с прейскурантом или меню. Кстати говоря, во многих заведениях официанты и прочий обслуживающий персонал обучены таким образом, что любят поторопить с выбором, поднося несколько раз подряд и уточняя, выбрали ли Вы что-нибудь, готовы ли заказывать. Вы должны понимать, что временных ограничений на выбор и заказ услуги для посетителя не установлено.

В том же случае, когда очевидно, что гость ресторана не собирается и не будет совершать заказ, сотрудники заведения общественного питания имеют право настаивать на том, чтобы гость освободил место и покинул заведение. Это объяснимо и логично – вследствие того, что столик занят гостем, который не будет делать заказ, но, при этом, занимает место, куда могли бы сесть другие посетители кафе или ресторана, заведение теряет потребителей своих услуг и прибыль, как следствие, имеет право на это повлиять, чтобы не упустить выгоду.

Кроме того, руководство заведения имеет право назначать собственные правила в рамках действующего законодательства РФ и применять их на своей территории. Это значит, что при нарушении правил поведения посетитель может быть правомерно удален из заведения.

Подведем итоги: безусловно, такая ситуация может быть двоякой и спорной – с одной стороны клиент, вроде бы выражающий намерение приобрести услуги, к примеру, изучающий меню и цены (кстати изучать можно как в зале, так и за его пределами), задающий вопросы официантам и т. п., имеет право находиться в зале ресторана столько, сколько считает нужным, и его не могут просить покинуть помещение вплоть до конца рабочего дня. Отказаться обслужить его при наличии возможности предоставить заказчику услуги исполнитель не может (п. 2 ст. 426 ГК РФ), если только отказ не будет связан с отсутствием свободных посадочных мест, электричества, воды, закрытием на спецобслуживание. При отсутствии оснований отказа заключить публичный договор будет применен п. 4 ст. 445 ГК РФ. К примеру, заявление ресторана, что все столы

забронированы, и услуги не могут быть оказаны, хотя очевидно, что в ресторане есть свободные места, можно квалифицировать как непосредственное нарушение прав потребителя. В этом случае посетитель может зафиксировать несоответствие слов обслуживающего персонала и реальной действительности, как на любые технические средства (например, камера телефона), так и воспользоваться показаниями свидетелей – и обращаться в суд (см. ниже примеры судебной практики).



С другой стороны, персонал ресторана может, при необходимости, решить вопрос с неадекватно ведущим себя клиентом, попросив покинуть помещение. Во-первых, клиент может нарушать внутренние правила исполнителя (они не должны противоречить законодательству РФ), во-вторых, для особо сложных клиентов, можно обозначить завышенное время исполнения заказа, ссылаясь то, что шницель именно для них подгорел, компот прокис или в него попали насекомые, суп кончился и т. д. И выявили это прямо сейчас, а взамен остались только очень дорогие блюда от шеф-повара. Таким образом, исполнитель не отказывает в обслуживании, но и не предлагает никаких альтернатив, кроме как покинуть заведение.

Находиться в помещении при наличии возможности обслуживания без обязательного заказа блюд из меню – право клиента, закрепленное за ним законодательно. Отказать в обслуживании при отсутствии возможности или нарушении клиентом правил – право поставщика услуг.

Для справки: ограничение на курение накладывает п. п. 6 п. 1 ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Остальные ограничения, к примеру, распространенный запрет на проход в верхней одежде и другие подобные – инициатива и право исполнителя услуг (п. 5 Правил оказания услуг общественного питания).



**Судебная практика в основном на стороне клиентов, которым отказывают в обслуживании без объяснения причин.**

К примеру, в Апелляционном определении Саратовского областного суда от 24.06.2014 №33—3562 на кафе-бар «Redbar» возложены обязанности по предоставлению потребителю услуги общественного питания, с ООО, которому принадлежит кафе-бар, взысканы компенсация морального вреда в сумме 5000 руб. и штраф в пользу Саратовской областной общественной организации «По защите прав потребителей – «ЩИТ», выступавшей в интересах потребителя, чьи права были нарушены.

В Определении Свердловского областного суда от 09.04.2013 по делу №33—4295/2013 также вынесено решение о взыскании в пользу от потребителя компенсации морального вреда, эта ситуация интересна тем, что ответчик ссылаясь на то, что частное заведение имеет право отказывать потребителям в обслуживании без объяснения причин. Как показало определение, на следование букве закона это не влияет.

### **Вопрос 3. Сохранность вещей**

#### ***Обязательства по сохранности вещей в заведениях общественного питания***



Давайте рассмотрим вопрос о том, кто несет ответственность за сохранность/утрату вещей, принадлежащих гостям заведения. В основном такой вопрос задается в отношении ресторанов, кафе, кофейен, прочих учреждений общепита, которые имеют право регулировать на своей территории правила поведения в рамках действующего законодательства РФ. В том числе эти заведения могут вводить ограничения для посетителей на нахождение в верхней одежде на территории ресторана (п. 5 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036). **Заведение, в котором не предполагается или отсутствует гардероб (иное аналогичное место хранения), должно, тем не менее, принимать комплекс мер для защиты сохраняемых вещей,** которые были оставлены в других возможных местах расположения или хранения (п. 2 ст. 924, п. 1 ст. 891 ГК РФ).

Отсутствует единое мнение по поводу вопроса, считаются ли вешалки на стенах ресторанов и кафе в общем зале местами, выделенными специально для размещения и хранения вещей (Апелляционное определение Московского городского суда от 20.10.2014 по делу N 33—25385; Определение Московского городского суда от 27.02.2012 N 4г/5—11194/11, Апелляционное определение Московского городского суда от 10.08.2015 по делу N 33—21135/2015).

Присутствие на территории заведения мест, рассчитанных на размещение и хранение вещей, собственниками которых являются гости заведения, таких, например, как верхняя одежда, головные уборы, шарфы, зонты, – **является офертой**. Другими словами, когда организация подготавливает и предоставляет места для хранения, примером которых могут быть вешалки в общем ресторанном зале, таким образом, предполагается, что посетитель будет пользоваться услугой хранения его вещей. В большинстве случаев такая услуга безвозмездна на тот период, когда гость пользуется основной предоставляемой заведением услугой (в нашем примере: услуга общепита в кафе). Гость может воспользоваться данной услугой и оставить вещи на хранение (к примеру, пальто на вешалке в зале), тем самым вступая с поставщиком услуг в правовые отношения (п. 3 ст. 438 ГК РФ). Заведение, начиная с этого момента, отвечает за оставленные в соответствующем месте вещи, за их сохранность и своевременный возврат.



### **Меры ответственности при невозможности сохранения вещей, оставленных посетителями**

Учреждение, принявшее вещь на хранение, при пропаже или нанесении ущерба вещи посетителя в месте хранения отвечает перед гражданином, если присутствует его вина, независимо от того, случайно или специально был нанесен ущерб, если только законодательство или договор между ними не предусматривают другие причины привлечения к ответу (п. 1 ст. 401, п. 1 ст. 901 ГК РФ).

Отдельно должен быть рассмотрен случай, в котором **пропажа** или ущерб вещи посетителя был нанесен **в процессе ведения деятельности предприятия**. В этой ситуации ответственность лежит на предприятии общепита в любом случае, кроме вариантов, когда организация имеет возможность подтвердить, что сохранности вещей препятствовали исключительные и невозможные для предотвращения и (или) устранения обстоятельства. К ним нельзя отнести, в том числе, несоблюдение обязательств со стороны субподрядчиков компании – в частности, если сотрудники охранного предприятия, осуществляющие контроль охраны и безопасности, не справились со своими непосредственными должностными обязанностями. К ним также нельзя отнести недоступность для приобретения товара, требующегося при исполнении услуги и прочие подобные (п. 3 ст. 401 ГК РФ). К примеру, предприятие пытается оправдать невозможность предотвратить кражу вещи, так как не функционировали камеры наблюдения/сигнализация, а детали для их ремонта отсутствовали в продаже.

В случае если гость покидает учреждение, оставив свои вещи в выделенном для этого месте, хотя согласно п. 1, п.2 ст. 899 ГК РФ, обязан их забрать, **хранитель предпринимает попытку розыска хозяина вещи**, и, вне зависимости от успешности поисков, имеет право держать у себя вещь в пределах разумного времени. Ответственность за ухудшение состояния оставленной вещи он несет только в случае явного намерения повредить вещь или неприемлемой беспечности, неосмотрительности (п. 2 ст. 901 ГК РФ).



**Подводя итоги:** Ресторан отвечает перед посетителями и несет полную ответственность за сохранность вещей, которые они приносят с собой, при условии, что они сданы на хранение в гардероб или в иное место, находящееся под контролем сотрудников ресторана. Вместе с тем сами посетители должны проявлять осмотрительность и следить за своими вещами, не оставляя их без присмотра (Апелляционное определение Оренбургского областного суда от 23.05.2012 по делу N 33—2786/2012).

**Кстати говоря, судебная практика говорит о зачастую прямо противоположных примерах решения вышеуказанного вопроса.**



Решение от 1 июля 2016 г. по делу №2—2791/2016, Дзержинский районный суд г. Перми.

В ресторане во время проведения банкета была украдена шуба. Верхняя одежда участниками банкета была оставлена в месте, указанном официантом. Истец просит взыскать с ответчика в свою пользу материальный ущерб в размере стоимости шубы, возмещение расходов по уплате госпошлины – иск в этой части удовлетворен; во взыскании компенсации морального вреда, штрафа за невыполнение требований потребителя в добровольном порядке, а также возмещения расходов на оплату услуг представителя – отказано.



Решение от 29 июня 2016 г. по делу №2—2879/2016 Ленинский районный суд г. Уфы.

Истец обратилась в суд в связи с тем, что при посещении ресторана она сдала в гардероб данного ресторана норковую шубу, получив номерок. По окончании обеда она подошла в гардероб, предъявила номерок, но в гардеробе ее шубы не оказалось. Истец вызвала полицию, но по горячим следам полиция шубу найти не смогла. В ресторане были камеры наблюдения, но как выяснила полиция, камеры наблюдения уже давно не работали. Таким образом, у истицы была похищена норковая шуба стоимостью 185 000 рублей, в кармане которой лежали ключи от автомобиля тойота с брелоком от автосигнализации, стоимостью 78 876 руб. Взыскана стоимость утраченных вещей.

А вот в случае с Решением от 26 марта 2013 г., вынесенном Люблинским районным судом г. Москвы по делу 2—2307/2013 в возмещении ущерба было отказано: при посещении истцом ресторан быстрого питания «Макдоналдс» была похищена женская шуба, находящиеся в ней: кошелек, кожаные перчатки, ключи от квартиры. Истица сочла что ее права нарушены, и она не была оповещена об опасности кражи своих вещей. Но, как указал ответчик, вся необходимая и предусмотренная законом, информация об оказываемых услугах в наглядной и доступной форме была доведена до сведения потребителей, таким образом права истицы нарушены не были.



### **Правила компенсации ущерба**

Возмещение убытков, нанесенных клиенту во время неоплачиваемого хранения вещей, происходят в соответствии **пп. 2 ст. 902 ГК РФ:**

1. При потере или нехватке вещей – полностью, в объёме оценочной стоимости;
2. При порче вещей, причинении вреда – частично, в объёме суммы, на которую уменьшилась ценность вещи.

Если вещь испорчена или повреждена настолько, что ей невозможно пользоваться предназначенным для нее способом, то клиент может воспользоваться правом отказа от нее и затребовать компенсацию в размере полной стоимости вещи и прочих возникших убытков, если в законе на этот счет не предусмотрено иное.

**Таким образом:** если на протяжении периода получения посетителем предоставляемого организацией обслуживания, вещь, которую он оставлял на ответственное хранение в предусмотренном для этого специально отведенном месте, пропала или была

**украдена – организация должна возместить посетителю полную стоимость вещи на дату инцидента.**

В ситуации, когда вещь наличествует, но **испорчена или повреждена** (например, появилось пятно, проплешина, подпалина), при этом вещью можно пользоваться – **учреждение обязано возместить расхождение в цене по рыночной стоимости вещи** до и после происшествия. В случае необходимости доказывать это – пострадавший обращается к экспертам для получения заключения по существу вопроса. Если вещь утрачивает в результате порчи свои потребительские свойства, посетитель может отказаться от неё и потребовать возмещения стоимости этой вещи.

Важно! При краже дорогих вещей (шубы, дубленки) обязательно подавайте заявление в полицию. Кража как преступление проходит по уголовному ведомству, для фиксации факта пропажи необходимо вызвать полицию, чтобы она возбудила уголовное дело в отношении неустановленных виновных лиц. Это покажет суду, что пострадавший предпринял необходимые предусмотренные в этом случае действия к розыску вещи.

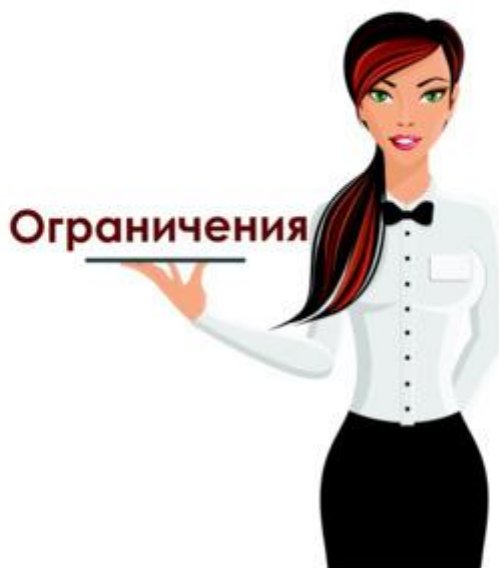
**Случаи, в которых ответственность организации не предусматривается**

За ценные вещи гостей заведения, оставленные в специально предназначенных для хранения одежды, головных уборов и прочих местах, как известно, администрация заведения ответственности не несет. Другими словами, когда Вы оставляете *в карманах* пальто ценные вещи – например, телефон, документы, кошелек, Вы рискуете. Если за время, проведенное Вами в кафе, эти вещи пропадут, что само по себе очень неприятно, то, кроме того, организация не обязана возмещать Вам ущерб, который Вам нанесен. К аналогичным ситуациям относится исчезновение сумок, рюкзаков или портфелей, если Вы оставили их в местах, которые предназначены для размещения одежды, головных уборов, зонтов, без присмотра и не получив на них номерка.

## Вопрос 4. Ограничения

### Ограничения и требования, связанные с ними

#### Вопрос 4:



Начнем с того, что заведения общественного питания, такие как кафе, рестораны, бары – являются, по сути, исполнителями в сфере оказания услуг. Как следствие, они должны предоставлять услуги по приготовлению, реализации населению и обеспечению условий для потребления продуктов питания и блюд из них любому потребителю, который выразит намерение заказать их (п. п. 2, 3, 16 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036).

**Важно:** определяя, кто такой потребитель, мы остановимся на том, что это посетитель заведения любого возраста, выражающий желание получить указанные выше услуги для себя лично, для своих потребностей и нужд (семейных, домашних и проч.), исключая цели получения прибыли и (или) реализации предпринимательской деятельности (п. 2 Правил).

Администрация ресторанов, кафе, кофеен, прочих учреждений общепита **имеет право регулировать на своей территории правила поведения в рамках действующего законодательства РФ**. В том числе эти заведения могут вводить ограничения для посетителей на нахождение на территории в верхней одежде, ограничение курения и т. п. (п. 5 Правил).



Но в законодательстве РФ у предприятий общественного питания **отсутствуют полномочия отказывать потребителям в посещении и обслуживании исключительно по причине малого возраста**. При этом существуют установленные нормативно-правовыми актами соответствующих субъектов РФ возрастные ограничения, при которых заведениям общественного питания предписан определенный порядок действий в отношении несовершеннолетних граждан.

### **Ограничения по продаже алкогольной продукции**

**Всем известно**, что розничная продажа спиртных напитков несовершеннолетним **запрещена** (п. 2 ст. 16 Закона от 22.11.1995 N 171-ФЗ). Когда у сотрудника ресторана возникают сомнения в достижении совершеннолетнего возраста покупателя, он имеет право запросить документ, подтверждающий личность и дающий возможность уточнить возраст. Такими документами могут быть, согласно Перечню, утв. Приказом Минпромторга России от 15.04.2011 N 524, помимо **паспорта гражданина РФ**;

- загранпаспорт;
- временное удостоверение личности;
- дипломатический паспорт;
- военный билет;

- иностранный паспорт (с переводом);
- вид на жительство/разрешение на временное проживание на территории РФ;
- служебный паспорт.

*Это исчерпывающий список.* Несмотря на сформировавшееся мнение многих частных предприятий, обращаем Ваше внимание, что водительского удостоверения нет в списке, а значит, оно не может служить документом, подтверждающим возраст покупателя при покупке спиртных напитков.

### **Возраст для пребывания на территории заведений с продажей алкоголя в темное время суток.**

Законодательство субъектов РФ позволяет устанавливать ограничения на нахождение детей и подростков до 18 лет без сопровождения старших в общественных заведениях с продажей алкоголя (бары, рестораны, кафе) в темное время суток (п. 3 ст. 14.1 Закона от 24.07.1998 N 124-ФЗ). Субъекты РФ в основном руководствуются статьей закона буквально. К примеру, Московская областная дума установила следующие ограничения: на территории Московской области не разрешается присутствие несовершеннолетних в местах общественного питания, где разрешена или возможна продажа алкогольной продукции, а именно:



- запрещено присутствие детей и подростков до 16 лет, без присутствия родителей, ночью в период 22.00—6.00 (а в период с 1 мая по 31 августа – в период 23.00—6.00);
- запрещено присутствие детей и подростков от 16 до 18 лет, без присутствия родителей, в период 23.00—6.00 (п. п. 2, 3 ст. 4 Закона от 04.12.2009 N 148/2009-ОЗ).

Присутствие несовершеннолетнего ребенка или подростка ночью без родителей в ресторане, кафе, баре, магазине, где продаются спиртные напитки грозит владельцу заведения штрафными санкциями от 10000 до 20000 рублей (ч. 2 ст. 3 Закона от 04.05.2012 N 49/2012-ОЗ).

Итак, установленный рестораном или кафе запрет на посещение в силу возраста неправомерен, но эти заведения **обязательном порядке** обязаны соблюдать возрастной регламент, установленный Законодательством в отношении посещений несовершеннолетними их заведений **в ночное время суток**.

### Равные права потребителей на услуги ресторана

Услуга ресторанного обслуживания предоставляется исполнителем на условиях публичного договора, который он заключает с каждым заказчиком, который обратился к нему (ст. 426 ГК РФ). Иначе говоря, исполнитель не может устанавливать различные условия и предоставлять какие-либо преимущества отдельно взятым заказчикам по своему выбору, а также немотивированно отказывать кому-то из гостей в обслуживании. Без объяснения причин своего отказа служащий или администратор ресторана прямо нарушает права потребителя. фэйсконтроль, в том виде, как он существует во многих местах оказания услуг сейчас, является неправомерным и противозаконным отказом заключения публичного договора (Определение Московского городского суда от 28.09.2011 по делу N 33—31186).

**Основание для отказа должно быть обоснованным, мотивированным и доказуемым**, то есть, если исполнитель отказывает заказчику в связи с тем, что отсутствуют свободные места в зале ресторана, то необходимо продемонстрировать соответствующие доказательства, иначе отказ считается несостоятельным (Апелляционное определение Саратовского областного суда от 24.06.2014 N 33—3562).



### Вопрос 5. Нюансы договорных отношений, права и обязанности сторон при оказании услуг по общественному питанию

На сегодняшний день количество ресторанов, к примеру, в Москве составляет по разным подсчетам от 3,5 тысяч до 6 тысяч заведений. Это огромная конкуренция, сейчас ресторанный бизнес очень развит и к нему предъявляются высокие требования. Рестораны

стараясь привлечь как можно больше потенциальных клиентов, предлагая разнообразное меню, скидки и акции, делают максимально комфортным пребывание в своих заведениях. И все ради того, что клиент приходил к ним снова. Как ни странно, при этом между владельцами ресторанов и потребителями зачастую всё равно случаются споры по вопросам качественного питания, его цене, возврате потраченных денег, возмещении убытков и т. д. Далее в этом разделе мы рассмотрим некоторые виды подобных споров более детально.

**Обслуживание в ресторанах производится согласно договору возмездного оказания услуг, который регулируется главой 39 ГК РФ.** Формат такого договора подразумевает, что исполнитель предоставляет услуги, включая, но, не ограничиваясь: разовое питание, проведение банкетов, организацию свадеб, корпоративов, юбилеев и других аналогичных мероприятий.

В случае предоставления услуг по разовому питанию фактом соглашения об оказании услуг является выданный потребителю чек на уплату предоставленных услуг. Как следствие, необходимость заключения и подписания договора в виде отдельного документа отсутствует.

Заключение договора с указанием всех подробных условий требуется, когда заказчик желает провести мероприятие, включающее комплекс мер – банкет, свадьбу и т. п. В договоре должны как минимум быть отражены следующие моменты: время и место торжества или события, на сколько персон, согласованное меню предоставляемых блюд и карта напитков, стоимость по всем позициям, а также другие условия на усмотрение сторон. Рекомендуется также отразить в договоре обязательства сторон в случае форс-мажоров и штрафные санкции за нарушение обязательств заказчика и исполнителя друг перед другом. И, к сожалению, даже в этом случае нет гарантий, что не придется решать возникшие вопросы позднее в судебном порядке. Мы надеемся, что информация далее будет полезна именно в качестве способа максимально эффективно и мирно решать возникающие в этой сфере услуг вопросы.

**Условия договора и договорные отношения как защита от недобросовестного клиента.**

Условия договора возмездного оказания услуг обычно ставят исполнителя в более ограниченные рамки, в том числе, принятые на себя обязательства он обязуется исполнить качественно, в срок, соответствующим образом, его односторонний отказ от выполнения согласованной услуги не разрешается (ст. ст. 309, 310 ГК РФ).

**Особенно хочется выделить, что исполнитель не может лично, без согласования с заказчиком, изменить данные по договору – условия обслуживания, место и время выполнения услуг (проведения мероприятия) (Апелляционные определения Московского городского суда от 24.09.2012 по делу N 11—22862, от 10.08.2012 по делу N 11—15322).**

Если стороной договора оказания услуг в качестве заказчика выступает физическое лицо, приобретающее услуги для личного пользования, и они никак не связаны с реализацией коммерческой деятельности, то такой договор не нужно снабжать ничем лишним, так как присутствующие в нем условия могут быть расценены как ущемление прав потребителей и автоматически считаются недействительными в связи с этим (в силу статьи 168 ГК РФ и статьи 16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300—1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон N 2300—1)). Все эти и другие сложные нюансы, о которых ещё будет идти речь в этом разделе, стоит учитывать в связи с тем, что потребитель не имеет предусмотренной законодательно возможности вернуть деньги в случае отказа от участия в договоре. Напоминаем, первично (на месте) потребитель, недовольный качеством оказанных услуг, имеет право, во-первых, потребовать устранения недостатков за счет исполнителя, во-вторых, уменьшить стоимость оказанной услуги или, третий вариант, изготовить другое блюдо надлежащего качества.

### **Условия расторжения договора в случае отказа заказчика**

Потребитель может заявить о расторжении договора по Закону РФ «О защите прав потребителей» в соответствии с Правилами оказания услуг общественного питания, при этом требовать возместить убытки если:

- в установленные сроки не было устранено указанных недостатков,
- наличествуют неустраняемые недостатки или есть другое несоответствие условиям договора.

К таким недостаткам относятся, те, которые устранить нельзя, либо можно, но с несоразмерными расходами / временными затратами, либо повторяются неоднократно, либо вновь обнаруживается после работы над ним (и другое подобное).

### ***Обращаем Ваше внимание!* Заказчик имеет право отказаться от заказанной услуги в случае возмещения исполнителю фактически понесенных тем расходов.**

К примеру, вы приходите в кафе и заказываете обед. Успев выпить принесенный сок, вы вынуждены уйти – вызывают на работу, возможности дождаться заказа нет. Вы оплачиваете сок и уходите, но если заказанное Вами блюдо уже готовится и исполнитель понес расходы на его изготовление и остановить процесс изготовления без понесения убытков невозможно, Вы должны будете оплатить свой заказ в сумме, соразмерной понесенным убыткам (это исполнитель обязан доказывать понесение убытков из-за Вашего отказа от заказанного блюда и аргументировать их размер. Убытки не могут быть равны сумме заказа – ваш предшествующий несению убытков отказ подразумевает, что исполнитель не понес расходы на обслуживание, сервировке и про. В любом случае сумма убытков, как правило, не может быть равной сумме заказа, поскольку Вы от него отказались раньше и, следовательно, исключаются расходы по обслуживанию и т. п.

### **Важно понимать, что потребитель имеет право предъявить претензии фактически в период оказания ему услуги. Иначе говоря, реагировать на неудовлетворяющее Вас качество услуги Вы должны при ее оказании или в момент принятия.**

И конечно, никак не обойтись без оговорки, что исполнитель не обязан удовлетворять требований клиента, если сможет доказать, что, к примеру, нарушение сроков оказания услуги случилось из-за событий непреодолимой силы или в них виноват потребитель.

### **Заказчик несет ответственность за своих клиентов!**

Юридическое лицо в качестве заказчика может заключить договор с исполнителем на предоставление услуг общественного питания – организацию и проведения мероприятия (например, проведение праздника компании) либо серии мероприятий (пример: корпоративные обеды) с целью направить к исполнителю сотрудников своей компании или клиентов..

Потребители-физические лица, которых юридическое лицо-заказчик направил в заведение, за выполнение каких угодно обязательств со стороны-сотрудников/клиентов (порча собственности, не оплаченные дополнительно заказанные товары или услуги исполнителя) в этом случае будет отвечать перед рестораном совместно.

Эти действия и условия необходимы для защиты интересов исполнителя в ситуации, когда они нарушаются действиями сотрудников/клиентов заказчика, с целью предоставления услуг которым и заключается настоящий договор. К примеру, клиенты заказчика могут прибыть из разных отдаленных регионов нашей страны или из-за границы и в случае причиненного ими ущерба или неоплаты заказанных услуг, взыскать с них что-то в дальнейшем будет совсем не просто. Для того, чтобы за действия или бездействия своих сотрудников (клиентов) отвечал непосредственно заказчик исполнитель будет настаивать на включении договор с клиентом такого условия о совместной ответственности.



## Солидарная ответственность физического лица и юридического лица

Ещё один важный момент, когда физическое лицо может нести ответственность наравне с юридическим, заключившим договор с исполнителем услуг: исполнитель может предусмотреть условие о солидарной ответственности физического лица, подписавшего договор от имени заказчика по любым без исключений обязательствам, возникающим из договора. Прописав в договоре, что физическое лицо добровольно соглашается стать солидарно обязанным по договору, поставив свою подпись на нем, исполнитель включает в круг обязанных лиц максимальное число участников. Судебная практика показывает, что такие условия легитимны и не противоречат закону, даже если в договоре подпись поручителя в этом случае не вынесена отдельно (Определения Московского городского суда от 08.07.2010 по делу N 33—19171, Санкт-Петербургского городского суда от 21.09.2010 N 33—12564/2010 по делу N 2—4024/10). Простой пример, когда фирма может закрыться или объявить себя банкротом, имея долги перед исполнителем, и исполнитель будет вправе взыскивать понесенные расходы с лица, которое подписало договор и несет солидарную ответственность.

## Действие особых условий

Исходя из того, что исполнитель предоставляет свои услуги на условиях публичного договора и не может отказать Клиенту в предоставлении услуг, можно подумать, что это дает заказчику право получить дополнительные услуги, не предусмотренные договором. Это не так. Особое обслуживание и приготовление не входящих в состав меню блюд и напитков, нестандартная форма подачи, если такие условия не согласовали с исполнителем и зафиксированы в договоре – не дают заказчику право требовать их, отказ исполнителя в этом случае вполне законен, так как решение всех подобных вопросов отнесено напрямую к компетенции исполнителя. Именно он под свою ответственность и на своё усмотрение принимает все решения, которые необходимы. Повторимся, заказчик не может требовать изменения условий договора, но, в свою очередь, оценив их, заказчик может принять или отказаться на своё усмотрение.

Судебная практика также демонстрирует положительные решения в подобных случаях в пользу ресторанов, аналогично считая, что заказчик имеет право на полноценное стандартное обслуживание. Особые условия, как-то: порядок смены блюд, скорость их приготовления, время подачи, количество обслуживающего персонала, регулярность уборки посуды – эти и другие требования, если они не согласованы заранее и прямо не прописаны в договоре, останутся без удовлетворения.

В качестве примера, можно привести Апелляционное определение Рязанского областного суда от 13.11.2013 N 33—2317, который, выслушав обе стороны, сделал вывод, что, так как не имеется доказательств, подтверждающих договоренности между сторонами о конкретных условиях обслуживания, значит, невозможно провести сравнение на соответствие заявленных услуг и фактически оказанных.

## Правомочность требования убытков со стороны Клиента

Исполнитель оказывает услуги общественного питания согласно содержанию заключенного договора, используемым стандартам и заявленным требованиям заказчика. Если, по мнению, услуги, которые предоставил исполнитель, не соответствовали заявке заказчика, он в свою очередь имеет основания отказаться от договора и требовать возмещения нанесенного вреда. Если Клиент был недоволен, но не отказался от действующего договора в ситуации такого рода, **в судебном порядке** он также не добьется успеха, суд отказывает в возмещении заявленных им претензий.

**Для понимания рассмотрим пример в судебной практике:**

В честь будущего торжества – проведения свадьбы, был забронирован банкетный зал в загородном доме. Помимо зала Заказчица, действуя как частное лицо, заказала еду, напитки, обслуживание для гостей, приглашенных на свадьбу. Все услуги были полностью оплачены по договору.



**Со своей стороны, исполнитель оказал услуги некачественно:** в первую очередь, ресторатор уведомил Заказчицу, что не находит возможности купить заказанную марку шампанского, в связи с чем Заказчице пришлось искать, покупать и привозить шампанское своими силами и за свой счет. В день мероприятия столы пустовали, количество заказанной и оплаченной еды не соответствовало той, что фактически была подана официантами. Горячие блюда были приготовлены с излишками перца. Второе горячее блюдо было готово поздно ночью, уже после того как гости попробовали торт и пили чай. К этому моменту часть гостей уже разъехались по домам.

**Заявление со всеми изложенными письменно претензиями Заказчица подала ресторатору,** получив отметку о принятии со стороны ресторатора.

**Обратившись в суд,** заказчица подала исковое заявление с претензиями и требованием возмещения оплаченных денег и морального ущерба. К сожалению, суд удовлетворил иск только частично, взыскав с ресторана стоимость шампанского, а в остальной части требований отказав. Обосновал отказ присуждения возврата всей денежной суммы тем, что указал на отсутствие достоверных доказательств, подтверждающих несоблюдение Ответчиком условий договора. Кроме этого, суд указал, что, в соответствии со статьями 28, 29 Закона N 2300—1 Потребитель имеет право потребовать возврата всех денежных средств, уплаченных по договору только в случае отказа от исполнения договора. Суд указал, что договор был сторонами исполнен: предоставлен зал, организовано и проведено мероприятие, заказанные блюда приготовлены, предоставлены Заказчице и ее гостям. До конца банкета, что соответствует, по мнению суда, окончанию действия договора, Заказчица не заявляла о желании расторгнуть договор.

Судом был отклонен довод Заказчицы о том, что ею не был подписан акт приема-передачи по договору оказания услуг, на том основании, что не подписанный акт сам по себе не является свидетельством некачественного оказания услуг.

**Итого:** судом принято решение, что законных оснований для возврата Заказчице денежных средств, оплаченных по договору оказания услуг, нет (Определение Московского городского суда от 16.03.2011 N 33—6782). И это не единичный случай в практике, когда услуги по организации банкетов и свадеб проводятся исполнителем недобросовестно.

### **Важно в аналогичных ситуациях помнить свои права и пользоваться ими:**

- Во-первых, важно, и об этом говорилось уже не раз – согласовывать все условия на этапе заключения договора,
- Во-вторых, Вы имеете право расторгнуть договор, об этом подробно говорилось в «Условиях расторжения договора в случае отказа заказчика»,
- В-третьих, собирать доказательства для отстаивания своих интересов, получать письменные разъяснения в момент оказания услуги,
- И, наконец, в-четвертых, здраво оценивайте свои шансы на выигрыш дела, не рассчитывая, как героиня в нашем примере на то, что не подписанный акт автоматически означает некачественно оказанные услуги.

### **Размер и стоимость оказываемых услуг**

При заключении договора на оказание банкетных услуг, предметом такого договора является оказание услуг общественного питания в согласованном объёме, зафиксированном в тексте договора. Неявка заказчика в согласованные для проведения банкета сроки не освобождает его от обязанности оплачивать заказанную услугу, поскольку услуги исполнителя заключаются в подготовке и проведении банкета с ресторанным обслуживанием и предоставлении возможности получить это обслуживание. Единственным исключением из этого правила является прямое указание в тексте договора на то, что оплата заказчиком производится за фактически оказанные исполнителем услуги.

Тогда и только тогда исполнитель не может настаивать на полной оплате суммы договора, вне зависимости от выполненного объема услуг, в этом случае стоимость услуг, оплачиваемая заказчиком, будет зависеть от объёма услуг, оказанного ему. Цена контракта будет определяться относительно согласованного конечного объёма услуг, то есть будет пропорционально уменьшена в соответствии с уменьшенным размером оказанных услуг (Постановление Президиума ВАС РФ от 13.05.2014 N 19371/13 по делу N A45—27060/2012).

Дополнительную сложность для исполнителя создает государственный заказчик, в качестве Клиента, расходующий бюджетные деньги. Возможна ситуация, когда впоследствии по результатам процедуры аудита будет вынесено решение о завышении цены или объема оказываемых услуг. Впоследствии со стороны государственного заказчика это приведет к требованию заказчика взыскать с исполнителя размер необоснованного обогащения, поэтому в случае работы с госзаказчиком исполнителю очень важно действовать при осуществлении коммерческой деятельности скрупулёзно, внимательно, тщательно и оправданно разумно (Постановление Президиума ВАС РФ от 22.04.2014 N 19891/13 по делу N A40—151181/12).

### **Ещё несколько зон ответственности ресторана**

Нам остается осветить один важный аспект – это безопасность услуг, которые оказывает сфера общественного питания для жизни и здоровья граждан. Заведение общественного питания несет ответственность за вред, который может быть причинен некачественными продуктами, за риски отравления и как следствие, необходимость лечения. Для примера приведем Апелляционные определения Вологодского областного суда от 05.03.2014 N 33—1084/2014, Ростовского областного суда от 26.03.2012 по делу N 33—3287 и др. Согласно положениям Федерального Закона от 07.02.1992 N 2300—1 «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы получить безопасную для жизни и здоровья услугу.



#### **Порядок действий при нанесении вреда здоровью и жизни гражданина**

- сохраняйте чек или счет свидетельствующий об оплате услуги,
- обратитесь к врачу и попросите справку об осмотре; если Вам выписали лекарства, сохраняйте все чеки на них,
- напишите заявление-претензию и направьте её в ресторан, приложив копии медицинских документов, чеков, информацию (если есть) о положенном возмещении упущенного заработка или дохода согласно ст. 1085 Гражданского кодекса РФ (лично – в двух экз., по почте с описью вложений),
- в течение 10 дней с момента получения заявления Вашу жалобу должны удовлетворить. Если этого не произошло, или Вам отказали, обращайтесь с заявлением в вышестоящую инстанцию – территориальный орган Роспотребнадзора и подавайте исковое заявление в суд. По делам о защите прав потребителей госпошлина взиматься не будет.

Если услуга была заказана с доставкой на дом или блюдом на вынос и, будучи употребленной в пищу не непосредственно в ресторане, а дома и послужила причиной массового отравления тех, кто пробовал некачественное блюдо, имейте в виду, что право требовать возмещения вреда в таких случаях признается за любым потерпевшим (п. 2 ст. 14 Закона о защите прав потребителей).



### **Судебная практика:**

Апелляционное Определение от 20 ноября 2014 г. N 33—4067 Тверской областной суд.

Исковое заявление подано в связи с причинением вреда здоровью в результате употребления продукции ответчика. Истец воспользовалась услугой доставки суши из сети питания, принадлежащей ИП. Употребив в пищу приобретенную у ответчика продукцию, она получила пищевое отравление, в результате которого находилась на стационарном лечении. Проверкой Управления Роспотребнадзора установлены нарушения ИП санитарных правил. Присуждены компенсация морального вреда и штрафа.

### **И напоследок:**

**Сведения для потребителей, которые должны быть расположены на территории предприятия общественного питания в доступном для ознакомления месте:**

- сведения на вывеске о названии организации, её правовой форме, юридическом адресе, графике работы (для ИП – сведения о государственной регистрации и наименовании налоговой службы, которая произвела регистрацию;
- сведения об услугах: список услуг, данные по условиям оказания; прайс-лист и способы оплаты услуг; название предлагаемой продукции с указанными способами приготовления и основного состава; сведения о весе (объёме) порций готовых блюд продукции общественного питания; ёмкости бутылки и объёме порций алкогольных напитков; нормативные документы, условиям которых обязана соответствовать продукция и услуга; информация о сертификации услуг;
- порядок оказания услуг общественного питания в понятной форме;
- текст Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- при реализации алкогольной продукции – сведения о наличии и № лицензии на торговлю алкогольной продукцией, срока её действия и органа, выдавшего её; правила продажи алкогольной продукции, утверждённые постановлением Правительства РФ от 19.08.1996г. №987 (в редакции постановления Правительства РФ от 13.10.99г. №1150), Закон РФ №171 от 23.11.99г. «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта и алкогольной и спиртосодержащей продукции» (в редакции Закона РФ №18-ФЗ от 9.01.1999 года);
- сведения о порядке и очередности обслуживания отдельных категорий граждан (инвалидов и т.п.);

- адреса и телефоны вышестоящей организации (владельца предприятия), управления потребительского рынка и услуг, отдела по защите прав потребителей;
- книга отзывов и предложений.

Исполнитель должен оказывать потребителю качественные услуги, соответствующие официальным требованиям нормативных документов и требованиям предоставления заказа в согласованный с потребителем срок.

В случае отсутствия указанных сведений ~~направьте на них Роспотребнадзор~~ потребитель вправе затребовать эту информацию, а в случае непредоставления обратиться с жалобой в вышестоящую инстанцию.

## Вопрос 6. Чаевые

### Вопрос 6:



Чаевые как некая «доплата» за качественное обслуживание появились с зарождением чайной культуры в Англии, ориентировочно в 18 веке. В Россию чаевые пришли в 40х-50х годах 19го века, именно тогда начали просить не «на водку», а «на чай». В наше время большинство людей знает или слышали, что «чаевые приветствуются, но всегда остаются на Ваше усмотрение».

Сразу оговоримся, в этой теме существует два аспекта: морально-этический и законодательный.

Мы рассмотрим вопросы с точки зрения ГК РФ, учитывая аспекты человеческих взаимоотношений, имея в виду, что большинство людей предпочитают не устраивать разборательств, если, к примеру, им не принесли небольшую сдачу, чтобы не показаться мелочными и меркантильными, а оставляют её в качестве чаевых. Настолько эти и другие подобные действия уместны и правомерны – читайте в этом разделе.

**Оплачиваются ли чаевые, если их включили в счет?**

Встречаются заведения общественного питания, включающие в счет, помимо стоимости блюд по меню, также и чаевые в виде процента от стоимости или фиксированной суммы. В качестве мотива озвучиваются, к примеру, дополнительное обслуживание, большая сумма счета или сложившиеся в этом заведении традиции. Если Вам понравилось, как вас обслужили, а блюда были вкусными, обычно Вы не задаете вопросов, и расплачиваетесь по счету с чаевыми. Другой вопрос – должны ли Вы по каким-либо из указанных причин обязательно оставлять на чай, если Вас что-то не устроило (официант был невежлив, блюдо принесли холодным и т.п.)?



**Рассуждая логически**, со ссылкой на букву закона, обратим внимание, что оставлять на чай – **не значит оплачивать какую-то отдельно оказываемую услугу**, чаевые это поощрение, которое клиент добровольно оставляет официанту или бармену. Предполагается, что ресторан не может включать чаевые в счет, поскольку эта услуга неотделима от предоставления услуг общественного питания. Исключение составляют случаи банкетного обслуживания, когда речь идет, скорее, не о чаевых, а об увеличении общей стоимости услуг, что согласуется с заказчиком и указывается в договоре. Исходя из этого, даже если чаевые включены в счет, они не являются составляющей стоимости услуг, а значит, оплачиваются на усмотрение клиента. Указание на них в счете Вы можете принять во внимание, как возможность премирования обслуживающего персонала.

Ссылаясь на законодательство, отметим постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 22 июля 2003 г. N А54—618А/03-С21, в мотивировочной части решения которого сказано, что чаевые, по сути, не плата за услуги, а значит оценивается как премия непосредственно обслуживающему персоналу.

### **Ваши действия, если Вам принесли счет с включёнными чаевыми**

Вы оплачиваете ту цену, которая включает в себя стоимость блюд из меню, которые Вы съели и выпили. Если обслуживающий персонал предлагает также оплатить чаевые, ссылайтесь на нарушение **п. 2. ст. 16 Закона от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»**, в котором есть запрет на то, чтобы делать обязательным условие приобретения одних услуг за счёт других. Иначе говоря, исполнитель не имеет права навязывать сопровождающие услуги, на основании того, что основные услуги были оказаны. В соответствии с ГК РФ получать денежное вознаграждение исполнитель может за те



услуги, которые представляют потребительскую ценность для заказчика. Просить исключить из чека чаевые в этом случае нет необходимости, Вы просто не оплачиваете их.

**Чаевые можно не оставлять, они уплачиваются в добровольном порядке по желанию заказчика.**

**Важно:** если чаевые включаются в счет, то клиент должен узнать об этом заранее, а не постфактум. Это должно быть указано, к примеру, в качестве сноски в меню о взимании дополнительной платы, также должны быть перечислены случаи, в которых эта дополнительная плата взимается; либо информация должна присутствовать на стенде, который хорошо виден посетителям. Если заведение не озаботилось предоставлением такой информации, и посетителя ставят перед фактом, нарушаются п. п. 1., 2. ст. 10 Федерального закона «О защите прав потребителей», о том, что клиенту должен быть своевременно предоставлена полная информация о предоставляемой услуге для того, чтобы он имел возможность сделать для себя выбор. Не извещенный, или несвоевременно извещенный посетитель имеет право не оплачивать заведению дополнительные чаевые.

### **Если чаевые не включили в счет, а Вы хотите оставить на чай**

Как уже говорилось, чаевые чаще всего рассчитываются в виде небольшого процента от суммы заказа. Даже если Вас хорошо обслужили, чаевые Вы оставлять не обязаны. Вы можете это сделать, к примеру, руководствуясь знанием, что зарплата официанта в среднем, в России на четверть-треть состоит из оклада (в разных заведениях оклад составляет от 3000 руб. в сетевых кофейнях до 20 тыс. руб. в крупных ресторанах), а всё остальное составляют оставленные посетителями чаевые.

Размер чаевых также остается на Ваше усмотрение. Обычная практика ресторанного бизнеса показывает, что такой процент составляет от 5% до 25%. Не имеет смысла оставлять меньше пяти процентов, считая, что это «лучше, чем ничего» или «хоть сколько-нибудь», эти деньги просто не сыграют роли, а ситуацию расценят как проявление жадности. Также не рекомендуется давать больше 25%, поскольку во всех ресторанах разная система распределения чаевых между обслуживающим персоналом:

- лично обслужившему Вас официанту,
- общая копилка,
- чаевые распределяет администратор
- расчет посетителей происходит с менеджером, который выдает процент по своему усмотрению. Кроме того, обычно больше 15% оставляют расточительные или нетрезвые посетители.

Оставляя округлённую в большую сторону сумму по чеку, стоит сказать официанту, что сдачи не нужно, иначе он **обязан** принести Вам её, чтобы не нарушить правила ресторана и действующее законодательство, даже если сдача составляет всего несколько рублей. Если официант не принес разницу между суммой по чеку и фактически отданными деньгами, это может классифицироваться как административное правонарушение – обсчет покупателей, статья 14.7. Обман потребителей УПК РФ.



## Вопрос 7. Что делать, если нет денег на оплату счета?

Рассмотрим ситуацию, когда клиент не может целиком или частично выплатить сумму по выставленному счету. Здесь мы говорим не о умышленно созданной посетителем ситуации, когда он и не собирался платить, а о прецеденте, возникшем непреднамеренно.

Когда посетитель делает заказ, между ним и исполнителем возникают договорные правоотношения, где исполнитель оказывает услугу по предоставлению общественного питания, а клиент, ознакомившись со стоимостью услуг, заказывает её у исполнителя и оплачивает её. В случае если оплата не поступает, то это будет трактоваться как невыполненное обязательство по договору со стороны клиента. А значит, возникают последствия, предусмотренные ГК РФ.

**Здесь возможны два варианта:** если Вы не отказываетесь заплатить, ресторан идет Вам навстречу. Ситуация разрешается в зависимости от размера чека к оплате, недостающей суммы, а также от самого посетителя. Обычно дело развивается одним из следующих образов:

- клиент оставляет в залог документы или материальные ценности, за которыми гарантированно вернется и уезжает за недостающей суммой (эта ситуация основывается на устной договорённости между рестораном и посетителем, без соблюдения формальностей, которые чреваты существенным усложнением дел);
- посетитель оповещает родственников или друзей и просит привезти недостающие деньги,
- если сумма счета большая, и почти всю её клиент готов оплатить, ресторан может предложить скидку либо не требовать доплаты недостающей суммы;
- постоянным клиентам, клиентам, имеющим бонусные карты/карты клуба посетителей, допускается открытие кредитного счета,
- гость оставляет залог или расписку о получении услуги в виде общественного питания и об обязательстве вернуть определённую сумму (от первого этот вариант отличается тем, что переходит в разряд правовых с документальным оформлением отношений).

Если же клиент отказывается платить, служащие ресторана имеют право задержать его до приезда сотрудников полиции, вызванных с целью защиты своих прав и возмещения

понесенных убытков (абз. 5 ст.12 ГК РФ, ст.15 ГК РФ), а также, чтобы зафиксировать факт нарушения. Разумеется, это не подразумевает принуждения к оплате. Здесь речь идет об однозначной трактовке действий посетителя, отвечая на которые, ресторан имеет право подать исковое заявление о требовании оплатить оказанные клиенту услуги. Кроме того, такие действия в заведениях общественного питания, если они повторяются не первый раз, а также, если очевидно, что клиент знал об том, что не сможет оплатить услуги ресторана, могут трактоваться в соответствии со ст. 159 УК РФ – мошенничество. Сотрудники правоохранительных органов составят протокол об административном правонарушении, который, в основном служит стимулом для посетителя вернуться в ресторан и оплатить выставленный счет.



## Вопрос 8. Состояние алкогольного опьянения, неподобающая одежда

В соответствии с п. 5 Правил оказания услуг общественного питания, утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036, ресторан имеет право установить внутренние нормы поведения потребителей в нём, если они не противоречат законам РФ. Владелец имеет право на своей территории устанавливать определённый режим пребывания. И, соответственно, **требование иметь определённый вид, посещать заведение в трезвом состоянии и/или не нарушать общественный порядок, со стороны ресторана правомочно.**

Кроме того, если состояние алкогольного опьянения посетителя наступило уже на территории ресторана – по вышеуказанным причинам гостя имеют право удалить с территории ресторана.

В большинстве случаев обслуживающий персонал относится к своим посетителям с пониманием и участвует в вызове такси для него, а также стремится удостовериться в том, что посетителю не грозит задержание по ст. 20.21 КОАП РФ (Появление в общественных местах в состоянии опьянения). Важно понимать, что для задержания органами правопорядка недостаточно просто алкогольного опьянения, **задержание может производиться только, когда лицо нарушает тем или иным образом общественный порядок** (непристойное поведение, крики, неприличный внешний вид – испачканная или расстегнутая одежда, вид, который вызывает брезгливость и отвращение, трудности

ориентирования, бесчувственное состояние). Появившись в общественных местах пьяным, нарушитель может быть подвергнут задержанию, неважно, где происходило распитие спиртного (в ресторане, в гостях, дома).

Те же ограничения в адрес посетителей могут касаться принесенной с собой еды и напитков, – ресторан вправе запретить на своей территории употреблять «чужие» продукты, так как это ограничение не противоречит ГК РФ.

## Вопрос 9. Порядок действий при обращении в суд

В предыдущих разделах мы разобрали достаточно примеров и вариантов действий в тех или иных ситуациях, когда сталкиваются интересы посетителя и заведения общественного питания, а также рассмотрели судебные решения как результат таких столкновений, перешедших в судебную стадию разбирательств. В этом разделе мы подробно остановимся на действиях, которые должен предпринять гражданин, чей спор с заведением, очевидно, не удастся уладить мирно, иными словами, что предпринять для того, чтобы обратиться в суд.

В связи с тем, что на предъявление претензий отводятся совсем небольшие сроки, заказчику необходимо буквально в моменте реагировать на некачественное обслуживание и заявлять одно из требований, указанных в предыдущих разделах. Если устное уведомление о некачественном обслуживании не возымело должного эффекта либо если исполнитель затягивает удовлетворение требований клиента, единственно верным действием со стороны заказчика является составление **письменной претензии**. Необходимо подробно и пошагово описать все обстоятельства и, также, указать граждан, которые смогут в дальнейшем подтвердить Ваши слова. Ваша жалоба, это то, чем в основном вы будете оперировать в суде, услугу как таковую в суде предъявить не удастся, так что отнеситесь к ее составлению максимально внимательно. Претензия составляется в 2х экземплярах, один из которых передается администратору заведения, второй с отметкой о принятии остаётся у заказчика, в отметке должны быть указаны ФИО, должность принявшего лица и дата. Если претензию не принимают, об этом делается отметка, и претензия направляется по почте заказным письмом с уведомлением. Заявленные Вами претензии могут рассматриваться исполнителем в течение 10 дней с момента получения (в соответствии с ст.31 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Это могут быть требования об уменьшении стоимости услуги либо о возврате денежных средств.



**Если срок истек, а реакции на жалобу не поступило, Вы обращаетесь в выбранный Вами суд** (если сумма иска менее 50 тыс. руб.: мировой суд по месту жительства истца либо по месту нахождения ответчика).

Порядок составления и подачи искового заявления совпадает с предусмотренным предъявлением иска на некачественно поставленный товар:

### **1. Составление искового заявления**

Вам нужно указывать в исковом заявлении следующее:

- название суда,
- свои ФИО и место жительства,
- наименование ответчика,
- юридический адрес/место нахождения,
- суть нарушения или угрозы нарушения прав, Ваши требования,
- условия, в связи с которыми Вы обосновываете свои требования, вместе с доказательствами, подтверждающими обстоятельства,
- оценка иска, если он подлежит оценке, расчеты,
- информацию о попытке досудебного решения вопроса,
- перечень приложенных документов.

### **2. Подача искового заявления в суд**

Госпошлина в этом случае не взимается.

Действия по подаче иска по услугам аналогичны подаче иска на товары и подробно описаны в разделе по порядку судебного процесса.

Если у Вас сохранились документы по существу, приложите их к делу. Сохраняйте чеки или счета из заведения.

### **3. Судебное заседание**

В качестве свидетелей, которые будут давать показания, Вы можете привлечь того, кого Вы сочтете нужным, для рассмотрения дела со всех сторон могут быть вызваны все лица,

которым есть что сказать по существу вопроса. Пользуйтесь правом ходатайствовать о привлечении тех лиц, кого Вы считаете важным свидетелем по делу.

Вы вправе будете задавать им вопросы, в частности представителю ответчика, будьте готовы.

Как правило, судебная экспертиза по услугам ненадлежащего качества не назначается.

#### **4. Апелляция**

Если решение принято не в Вашу пользу, а Вы считаете это несправедливым, Вы можете обжаловать его, подав жалобы: апелляционную (кассационную) и надзорную. Повторимся, составление и подача жалоб и участие во всех судебных заседаниях совпадает с судебным делопроизводством в случае с товарами, учитывая вышеуказанные особенности.

Одновременно с подачей в суд, рекомендуем подавать заявление или претензию в территориальный орган Роспотребнадзора.

## **Глава 4. Банковские услуги**



Этот раздел мы посвятим подробному разбору ситуаций, которые возникают при взаимодействии граждан с учреждениями, оказывающими услуги в банковской сфере. Под ними подразумевается перечень финансовых услуг, предложения о которых исходят от банковских организаций.

**Перечень включает в себя банковские сделки при непосредственном участии получателя услуг, такие как:**

- банковские вклады и ведение счетов,
- потребительский кредит,
- пользование банковскими картами и электронным банком,
- расчетные операции по поручению гражданина без открытия ему банковского счета (Положение о порядке осуществления безналичных расчетов физическими лицами в Российской Федерации, утвержденное Центральным банком РФ 1 апреля 2003 г. N 222-П);

**Речь идет об услугах, предоставлением которых занимаются непосредственно банковские организации,** несущие ответственность в рамках действующего законодательства. Будут рассмотрены способы решения вопросов и возможные действия при спорной, конфликтной или неоднозначной ситуации, в случае необходимости защитить свои интересы, а также меры, которые необходимо предпринять. В разделе будет обсуждаться: как поступать при утере кредитной/дебетовой карты, как необходимо гасить кредит, что делать в случае неавторизованного списания денег с карт и счетов.

## **Вопрос 1. Заблокированный счет**



Законом предусматриваются случаи, когда операции по счету потребителя могут быть приостановлены, а текущий счет в банке заблокирован (ст. 858 ГК РФ). Это значит, что устанавливаются ограничения на снятие или перевод денежных средств с заблокированного счета на другие счета. Внесенные на счет денежные суммы зачисляются в обычном порядке, без оговорок и препятствий.

**Существует два возможных основания блокирования счета в банке:**

1. Денежные средства, внесенные на счет, подвергаются аресту.
2. Действия со счетом приостанавливаются в соответствии с ограничениями, установленными действующей буквой закона (ст. 858 ГК РФ).



Рассмотрим данные обстоятельства подробнее:

### **Арест денежных средств на счете**

Денежные средства на счете подвергаются аресту, в результате чего банковские расходные операции в отношении них становятся невозможны в размере суммы, в отношении которой банковская организация ограничивает расходные операции и переводы со счета.

Суд может заблокировать счет в случае наличия принятого **решения об аресте от органов предварительного следствия**, если уже имеется документ судопроизводства по этому поводу, либо по причине вынесения **постановления об аресте судебным приставом-исполнителем**. (ст. 27 Закона от 02.12.1990 N 395—1; абз. 7 п. 2 ст. 12 Закона от 21.07.1997 N 118-ФЗ; ч. 1 ст. 81 Закона от 02.10.2007 N 229-ФЗ). Это может происходить:

в рамках гражданского иска, чтобы обеспечить исполнение приговора суда либо чтобы взыскать штрафы и т. п. в процессе уголовного делопроизводства, для чего необходимо вынесение постановления судом или принято ходатайство следователя/дознавателя, которое одобряет прокурор, руководитель органов следствия (ст. 115 УПК РФ);



при необходимости принятия мер для обеспечения иска, если счет, в том числе, но не ограничиваясь, является предметом или мотивом иска, в этом случае суд выносит предусмотренное законом определение о наложении ареста, и оно немедленно принимается к исполнению (ст. 140 ГПК РФ);

при наличии исполнительного листа и требований ко взысканию в отношении имущества должника в рамках действий судебного пристава для взыскания долга; арест не допускается, если сумма долга менее 3 тыс. руб. (ст. 80 Закона от 02.10.2007 N 229-ФЗ).

### **Приостановка действий по счету в соответствии с ограничениями, установленными действующими законами, а именно:**

вопросы, оправданно возникающие у банка при удостоверении в подлинности документа, предоставляемого из суда лично взыскателем. В случае, если необходимо убедиться в достоверности предъявленных требований, банк может в течение 7 дней проверять поступившую информацию, наложив ограничения на действия по счету в размере суммы, которая подпадает под наложение ограничений (п. 6 ст. 70 Закона от 02.10.2007 N 229-ФЗ);



причины, позволяющие сделать выводы том, что движения денег по счету относятся к запрещенным: либо узаконивание, попытка придать правомерный вид денежным средствам, полученным неправомерным путем или в результате преступления (отмывание, легализация денег), либо же – спонсирование терроризма и другой экстремистской деятельности.

**В подобных ситуациях допускается, что решение о приостановлении банковских операций устанавливается:**

непосредственно **самим банком** на период в течение 5 рабочих дней, начиная с момента, когда клиент запросил выполнение расходной операции по счету (п. 10 ст. 7 Закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ);

далее в соответствии с вынесенным постановлением уполномоченного органа (на данный момент **Федеральной службы по финансовому мониторингу**) сроком до 30 дней, если соответствующая информация (см. предыдущий пункт) нашла своё подтверждение в результате предшествующего инспектирования (абз. 3 ст. 8 Закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ);

**при вынесении судом решения** по заявлению Федеральной службы по финансовому мониторингу, на неограниченный срок вплоть до его отмены. (абз. 4 ст. 8 Закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ).

**Подозрения, а, следовательно, дополнительный контроль и подтверждение, вызывают следующие операции**

- по обороту средств в сумме, *превышающей 600 тыс. руб.*,
- по действиям с недвижимым имуществом, в сумме, *превышающей 3 млн. руб.*,
- *нелогичность* действий по сделке, неочевидная конечная цель манипуляций с финансами,
- повторяющиеся одно за другим *похожие действия*,
- *расхождение сведений* о деятельности компании и цели платежа,
- необоснованная *поспешность* проведения операции,
- по счетам, на которые регулярно *приходят и оперативно уходят большие суммы*.

При этом банком для подтверждения операции могут запрашиваться **абсолютно любые документы**. Если Вы не совершали никаких противоправных действий, безусловно, стоит в максимально короткие сроки предоставить банку нужную информацию.

Ваши действия, в случае, если Вы предоставили все нужные документы, а банк, тем не менее, не проводит операцию по счету (либо сразу, не запрашивая документов, отклонил её), должны быть обусловлены Вашими правами на обращение в соответствующую службу.

#### **Кратко о том, какие инстанции могут принять жалобу на действия банка:**

Во-первых, банковские платежи и другие финансовые операции контролирует **Центральный банк РФ**, во-вторых, в соответствии с законом о защите прав потребителей, Ваше обращение может быть направлено в **Роспотребнадзор**, и третье, вопросами, касающимися незаконного денежного оборота, занимаются **ФАС, прокуратура**.

Кроме того, Вы можете подать исковое заявление в арбитражный суд. При условии, что банк не обладает полномочиями по необоснованному прослеживанию, задержке или отмене операций, и обязан доказать, что у него были причины на подозрения в отношении конкретной финансовой операции, Вы можете выиграть суд с возмещением всех убытков, компенсации издержек, а также начислением процентов за то время пока счет находился в бездействующем состоянии.

#### **Разница между блокированием счета и блокированием банковской карты**

Зачастую блокирование банковской карты неверно приравнивают к блокированию счета, тогда как карта – это только одно из средств доступа к операциям, проводимым по открытому банковскому счету. То есть заблокированная банковская карта не означает одновременное блокирование счета, к которому она привязана.

Следовательно, результатом блокировки карты является невозможность получить доступ к счету именно этим способом. Таким образом, любые другие способы оперирования счетом остаются доступны, а значит клиент может обратиться в отделение банка или осуществить необходимую операцию через онлайн-банк.



## Вопрос 2. Возвращение денежных средств при не авторизованном списании денег через электронные платежные средства

Как банковские карты, так и интернет-банк относятся к безналичным электронным способам и средствам проведения платежей (п. 19 ст. 3 гл. 1 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ).

В отношении них можно предпринять действия, призванные вернуть денежные средства, если они были переведены со счета без Вашего ведома и желания. **От чего зависит результативность таких действий?**

В статье 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ подробно и доступно сформулированы права и обязанности каждой из сторон – и оператора по переводу денег, и клиента, а также условия, при которых происходит или не происходит возврат средств на клиентский счет. Безусловным обязательством, предписанным банку, прежде всего, является информирование клиента обо всех операциях по счету, совершенных по карте, путем направления соответствующего уведомления в его адрес (далее – уведомление об операциях) в соответствии с нормами, установленными заключенным договором (п. 4 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ). Обычно обозначенное информирование производится банком в течение дня с момента проведения операции. При условии, что зачастую средства сначала попадают в резерв, и только потом переводятся получателю платежа, это увеличивает шансы вернуть несанкционированно списанные деньги.

Перечислим основные используемые способы, которыми банк может направить уведомление об операциях через ЭСП: **в виде смс-сообщений** на мобильный телефон, уведомление путем отправки **письма на электронную почту** и **извещением**, приходящим в личный кабинет в интернет-банке. Как минимум один из указанных способов должен оставаться бесплатным для клиента. Выбор способа бесплатного информирования регулируется договором с банком, и обычно правомерно остается на его усмотрение. Эта оговорка в части 4 статьи 9 указанного закона позволяет банку делать подключение смс-уведомлений об операциях по карте платным. Стоимость такой услуги в самых популярных банках составляет от 20 до 80 рублей.

Первоочередная задача клиента в случае утери ЭСП, а также его применения без ведома и/или согласия владельца – информировать банк об этом. Для клиента законодательством ограничено время, отпущенное на оперативное реагирование по ситуации – информирование банка о возникшей проблеме путем направления ему уведомления о несогласии, **—должно происходить немедленно** после обнаружения несанкционированных действий с ЭСП либо выявления факта пропажи карты и **до конца рабочего дня, следующего за днем отправки банком уведомления** о производстве безналичной операции по счету (п. 11 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ).



К сожалению, по факту – большинство пострадавших замечают отсутствие денежных средств или самой карты, только в тот момент, когда им понадобилось оплатить очередную покупку. Попадая в неловкую ситуацию прямо в магазине.

Выбор способа уведомления клиентом банка регулируется аналогично – **договором с банком**. В большинстве случаев для этих целей используется звонок в операторский центр банка, либо, сейчас всё чаще, блокировка ЭСП производится через приложение в телефоне или в личном кабинете интернет-банка, после чего в большинстве случаев необходимо в письменном виде предоставить уведомление о несогласии с произведенным действием.



Мы намеренно акцентируем внимание на том, что отсчет ведется от дня **отправки** уведомления банком, поскольку отследить **получение** уведомления клиентом чаще всего не представляется возможным. В большинстве случаев в договоре с банком прописано, что днём, когда вы получили уведомление, считается не тот день, когда Вы реально получили и прочли письмо или смс; считается, что уведомление было Вами получено в день отправки банком сведений о движениях денежных средств по счету. Канал связи с Вами как с клиентом установлен в договоре, и это может быть, к примеру, Ваш электронный адрес или номер мобильного телефона. Ответственность за регулярную

проверку своего виртуального почтового ящика и доступность для связи номера сотового телефона, указанного в договоре с банком, возлагается на клиента, а значит, если обстоятельства сложились таким образом, что уведомление своевременно не дошло до Вас и Вы не были оперативно ознакомлены с его содержанием – то, увы, возвратить неправомерно списанные со счета средства не представится возможным.

Такой подход чаще всего практикуется по причине того, что он является максимально объективным. Ввиду того, что направленная банком информация в обязательном порядке фиксируется и не менее 3 лет хранится в документах или на сервере банка – благодаря этому ее можно использовать как источник обоснований, свидетельствования и доказательств при необходимости какого-либо подтверждения или возникновении спора. **При этом зафиксировать факт получения уведомления от банка клиентом невозможно – он не сохраняется, где бы то ни было хоть в каком-то виде.** (п. 6 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ). Даже сами сервисы при подтверждении доставки уведомляют, что письмо может быть не прочитано, уведомление о доставке смс также не говорит о том, что получатель смог его открыть и ознакомиться с содержанием.

#### **Условия, при которых банк обязан произвести возврат денежных средств при неавторизованном списании через электронные платежные средства**

Итак, вот непосредственный перечень случаев, в которых банк возмещает клиенту сумму несанкционированно списанных средств **полностью**.

Банк будет обязан в полном объеме возместить Вам несанкционированно списанные с помощью ЭСП денежные средства по операции, о которой **Вы не были уведомлены надлежащим образом**, то есть если банком не выполнено обязательство по извещению Вас о списании денежных средств по счету (п. 13 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ). А значит, в том случае, когда уведомления не было, для Вас не применяется установленный п. 11 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ срок, который отводится для отсылки уведомления о несогласии с операцией. Вы сообщаете в банк о несогласии с операцией тогда, когда Вам стало известно о ней.

Банк будет обязан в полном объеме возместить Вам несанкционированно списанные с помощью ЭСП денежные средства по операциям, совершенным **после заявления клиента о несогласии**, если он выполнил обязательства по извещению Вас о списании денежных средств по счету, а Вы, в свою очередь, своевременно уведомили банк о несогласии с поступившей от него информацией (п. 12 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ).

Банк будет обязан в полном объеме возместить Вам несанкционированно списанные с помощью ЭСП денежные средства по операциям, совершенным **до** заявления клиента о несогласии, **если он выполнил обязательства по извещению** Вас о списании денежных средств по счету, а Вы, в свою очередь, своевременно уведомили банк о несогласии с поступившей от него информацией. Это произойдет в случае если не Вы сами нарушили правила «техники безопасности» при использовании электронных платежных средств, в результате которых и произошло нежелательное списание средств без Вашего участия. Здесь ответственность банка состоит в том, чтобы доказать что это Ваша вина (п. 15 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ).



Как можно заметить, в описанных случаях время вашей реакции зачастую прямо коррелируется с вашими денежными средствами, иначе говоря в общении с банком: **время – деньги.**

Обращаем Ваше внимание, что в первом и втором из описанных выше случаев, банк обязан вернуть на Ваш счет несанкционированно списанные денежные средства, даже если правила пользования ЭСП были нарушены Вами.



**Условия, при которых банк не обязан производить возврат денежных средств при неавторизованном списании через электронные платежные средства**

Банк не возмещает клиенту сумму несанкционированно списанных средств в следующих случаях:



Банк не обязан возмещать Вам несанкционированно списанные с помощью ЭСП денежные средства, если выполнено обязательство по извещению Вас об операции, но **Вы не своевременно уведомили или вовсе не уведомили банк о несогласии** с поступившей от него информацией, в срок, установленный п. 11 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ (п. 14 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ).

Банк не обязан возмещать Вам несанкционированно списанные с помощью ЭСП денежные средства по операциям, совершенным **до подачи заявления о несогласии** с движениями по счету, если он выполнил обязательства по извещению Вас о списании денежных средств по счету, и Вы, в свою очередь, своевременно уведомили банк о несогласии с поступившей от него информацией, **но банку удалось доказать, что денежные средства были списаны по причине нарушения порядка использования непосредственно с Вашей стороны** (п. 15 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ).

Таковыми действиями с Вашей стороны могут быть ситуации, когда **Вы сами нарушили правила использования карты/личного кабинета**, к примеру (но не ограничиваясь):

- хранили в открытом доступе пароли и/или PIN-код от карты,
- передавали карту или реквизиты по ней третьим лицам,
- совершали операции с компьютера, не позаботившись о безопасности (например, о программе-антивирусе).

*Другими словами, если всему виной ваша банальная неосторожность, банк вам помогать не будет.*

**Примечание.** Регламент и нормы применения электронных платежных средств, таких, как банковские карты и личный кабинет в интернет-банке, размещены на официальных сайтах банков, и, как правило, указаны в договоре с ними. Вы должны безоговорочно следовать им, не только для того, чтобы, когда ситуация с несанкционированным списанием средств уже произошла, выйти из неё без потерь, но и для превентивных мер по предотвращению подобных эксцессов. Правила пользования составлены банками грамотно и с учетом уже существующего опыта работы в сфере создания безопасности по пользованию ЭСП.

**Действия, которые могут привести к отказу банка возмещать сумму несанкционированно списанных денежных средств:**

**передача** непосредственно Вами информации о реквизитах и/или ПИН-коде своей банковской карты третьим лицам, **хранение** в открытом доступе информации и/или ПИН-кода от Вашей карты, в результате чего к сведениям о ней получили доступ третьи лица (Апелляционное определение Московского городского суда от 30 июня 2015 г. №33—18320/15);

совершение операций с компьютера или смартфона, на котором установлено **вредоносное программное обеспечение**, позволяющее получать злоумышленникам доступ к Вашим данным либо непосредственно к удаленный доступ к компьютеру/смартфону для проведения операций с него без Вашего ведома, покупки в интернет-магазинах, не имеющих защищенного соединения и/или шифрования данных;

**передача сообщения третьим лицам** логине, пароле или данных, с помощью которых подтверждаются операции в личном кабинете интернет-банка или программе на смартфоне,

халатное отношение к хранению указанной информации, в результате которого такие данные о возможности совершения или подтверждении платежа стали известны им;

**нерегулярная смена паролей** доступа для входа в интернет-банк, что является рекомендуемой мерой повышения безопасности и предотвращения получения доступа к распоряжению Вашими счетами.



**Важно понимать, что, если банк, не разобравшись, в ответ на Ваше заявление отписывается с формулировкой о том самом «нарушенном порядке использования», то у Вас всё равно есть шансы вернуть деньги!**

Вы имеете право, в том числе, на информацию об услугах, предоставленную доступно и понятно (статья 8 закона «О защите прав потребителей»), содержащую принципы оптимального и надёжного использования предоставленной услуги (статья 10 того же закона). Соответственно, банку необходимо подтвердить, что информация именно о Вашем случае подпадает под наглядное и доступное описание порядка использования банковских карт на их сайте.

**Если Вами был пропущен срок,** установленный п. 11 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ для подачи в банк заявления о несогласии с операцией по списанию денежных средств, **Вы всё равно можете уведомить банк о том, что оспариваете операцию,** произошедшую без Вашего ведома, в том числе, и исходя из того, что действия мошенников вполне могут быть совершены по причинам, в которых невозможно усмотреть Вашу вину. О нескольких мы упоминали выше, ещё одним примером может послужить случай, когда данные по карте перехватываются мошенниками в результате установки ими специальных скимминговых устройств на банкомат и т. п. Рекомендуем обращаться в банк в любом случае и сообщить всё, что вы знаете об операции, с которой Вы не согласны. При этом банк, уважающий себя, свою репутацию и клиентов, а также настроенный на долгосрочное сотрудничество, всегда действует в интересах добросовестных держателей карт.

**Сроки возврата денежных средств в законе четко не прописаны.** В ч. 8 ст. 9 закона «О национальной платежной системе» указано что срок рассмотрения заявления составляет 30 дней с момента получения заявления банком (**60 дней**, если речь идет о транзакции через границу). В случае задержки имеет смысл руководствоваться статьей 314 Гражданского кодекса РФ, в которой указано, что, если срок обязательства не определен, вступает в силу принцип разумности сроков исполнения; если же этого не происходит, то через семь дней после заявления с требованием исполнить указанное обязательство.

На практике стоит ожидать возврата денежных средств на карту, к примеру, в течение десяти-пятнадцати дней, если же этого не происходит, Вы должны письменно заявить банку со ссылкой на упомянутую статью о своем требовании перечислить средства в течение недели.

**Итак, украдены деньги с карты. Ваши действия**

Сообщить о краже в банк, заблокировать карту (по номеру на карте или номерам поддержки клиентов Visa и MasterCard),

После звонка в банк, сообщить в полицию, позвонив 02 с городского номера или 112 с мобильного телефона (ст. 141 УПК РФ), позже подать письменное заявление с получением талона-уведомления о его приеме (Приказ Генпрокуратуры РФ, МВД РФ, МЧС РФ, Минюста РФ, ФСБ РФ, Минэкономразвития РФ и Федеральной службы РФ по контролю за оборотом наркотиков от 29.12.2005 г. №39/1070/1021/253/780/353/399 «О едином учете преступлений»)

До конца следующего дня подать письменное заявление в отделение банка.



**Судебная практика**

Определение Кемеровского областного суда от 2 марта 2012 г. по делу №33—2017. Истец подал в суд на Сбербанк РФ с требованием возместить денежные средства по счету, выданные неизвестному лицу. Суд удовлетворил его требования.

Определение Московского городского суда от 20 декабря 2011 г. по делу №33—39311, истица заявила о списании денежных средств с карты без её участия спустя 4 дня, как только узнала об этом. Банк выплатил ей страховую компенсацию, суд в удовлетворении иска отказал.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 06.09.2011 N 33—13574. Списание денежных средств со счета клиента через платежную систему произведено банком вопреки собственным условиям банковского обслуживания клиентов с использованием данной системы, предполагающим подтверждение электронного поручения посредством сеансового ключа, а не логина и пароля, которые применены при совершении оспариваемых истцом операций, в связи с чем действия банка признаются не соответствующими условиям договора, а возникшие у заявителя убытки должны быть компенсированы банком.

Апелляционное определение Забайкальского краевого суда от 17.07.2012 по делу N 33-2238-2012.

Во взыскании с банка незаконно списанных денежных средств, процентов за пользование денежными средствами, компенсации морального вреда отказано, поскольку истец, работавший в системе онлайн, при входе в систему не обеспечил защиту компьютера от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения, соответственно, банк не может нести ответственность как исполнитель услуги при несоблюдении потребителем установленных правил использования предоставляемой услуги.

Апелляционное определение Белгородского областного суда от 05.06.2012 по делу N 33—1487.

В удовлетворении иска о взыскании необоснованно списанных денежных средств, убытков, компенсации морального вреда отказано правомерно, поскольку списание денежных средств было осуществлено предусмотренным договором способом, требования об идентификации держателя карты нарушены не были, неправомерных действий ответчика, причинивших нравственные или физические страдания истцу, не установлено.

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 24.05.2012 N 33—6209/2012.

Если при предъявлении к оплате банковской карты не была произведена идентификация личности лица, предъявившего карту, что привело к списанию денежных средств со счета клиента в нарушение законодательства, то банк обязан нести ответственность в виде возмещения убытков, причиненных неправильным списанием принадлежащих клиенту денежных средств.

### **Вопрос 3. Возвращение денежных средств при неавторизованном списании денег через интернет-банк**

### Вопрос 3:



Возврат денежных средств,  
списанных через интернет-банк.

Большинство банков, обслуживающих физических лиц, предоставляют клиентам возможность подключения интернет-банка. Онлайн-доступ к счетам и вкладам представляет собой удобное и отвечающее требованиям времени средства для контроля и управления своими денежными средствами, а также оперативное проведение операций с ними. Изначально система интернет-банкинга надежно защищена. Тем не менее, как и в других случаях, имеют место быть определенные риски, в основном безусловно связанные с получением доступа к Вашим счетам третьих лиц, в чьих руках оказываются логины, пароли, коды и другие сведения, полученные несанкционированно. Как и во многих прочих сферах, **чаще всего этот риск создает человеческий фактор.**

Напомним, что как банковские карты, так и интернет-банк относятся к безналичным электронным способам и средствам проведения платежей (п. 19 ст. 3 гл. 1 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ).

Безусловным обязательством, предписанным банку, прежде всего, является **информирование клиента обо всех операциях по счету** с использованием электронного средства платежа (далее ЭСП) путем направления соответствующего уведомления в его адрес (далее – уведомление об операциях) в соответствии с нормами, установленными заключенным договором (п. 4 ст. 9 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ). Обычно обозначенное информирование производится банком в течение дня с момента проведения операции.

**Перечислим основные используемые способы**, которыми банк может направить уведомление об операциях через ЭСП: в виде **смс-сообщений** на мобильный телефон, уведомление путем отправки **письмана** электронную почту и **извещением**, приходящим в личный кабинет в интернет-банке. Как минимум один из указанных способов должен оставаться бесплатным для клиента.

**При обнаружении операций с Вашим вкладом (счетом), которые были совершены не Вами, Вы должны предпринять следующие действия:**

**Проверьте себя,** действительно ли Вы не совершали такую операцию.

Как уже упоминалось выше, человеческий фактор существенно влияет на подобные ситуации, поэтому, прежде, чем предпринимать дальнейшие шаги, проверьте себя – не могли ли Вы ввиду регулярно совершаемых операций по счету, не учесть или забыть об очередном таком действии. Не могли ли вы совершить ошибку? Возможно при оплате конкретного счета вы ошиблись вкладкой? Что могло пойти не так?

Если проблема имеет место быть, **безотлагательно сообщите в банк о Вашей ситуации.** Вам нужно позвонить в контактный центр банка по номеру, указанному на карте/в договоре либо уточнить его на официальном сайте Вашего банка.

Итак, Вы как можно скорее сообщаете оператору call-центра о неавторизованном списании денежных средств с Вашего счета. Кроме того, в большинстве случаев требуется сменить пароли и коды доступа, а лучше, во избежание подобных ситуаций **заблокировать онлайн-доступ в интернет-банк** во избежание повтора инцидента. Как правило, если мошенникам удалось списать часть суммы, попытки повторить «успех» будут продолжаться до тех пор, пока на счету не останется денег.



Уточните у сотрудника операторского центра, какие действия ещё Вам стоит предпринять, возможно, он, зная Вашу ситуацию, посоветует дополнительные действия с Вашей стороны. Зачастую у банков есть готовый регламент для клиентов на такие случаи, поэтому, скорее всего – вы услышите заранее подготовленный порядок действий.

В максимально короткие сроки обратитесь в отделение банка лично и **подайте письменное заявление о несогласии с совершенными операциями** по вашему счету (претензию о движении средств на Ваших счетах).

У такого заявления нет обязательной регламентированной формы, **Вы можете написать его в произвольной форме** или воспользоваться формой банка. Содержание заявления должно отражать детали выявления несанкционированного доступа к Вашим денежным средствам

на счетах банка. (Дата, время, номер счета списания, номер счета зачисления, номер транзакции).

Банк может запросить у Вас *дополнительные* документы, которые Вам необходимо будет приложить к Вашему заявлению. В зависимости от вида операции и характера мошеннических действий, перечень таких документов может различаться.

К примеру, если Вы имеете дело с мошеннической схемой списания денежных средств со счетов, **Вам могут понадобиться:**

в том случае, если операция по Вашему счету, произведена в РФ – выданное Вам **постановление о возбуждении или отказе в возбуждении уголовного дела** (при первичной подаче документов, будет достаточно **талона-уведомления** о приеме Вашего заявления) для выявления факта мошеннических действий.

если операция по Вашему счету проведена за пределами РФ, для того, чтобы оспорить её, необходимо предъявить **заграничный паспорт**, по которому можно подтвердить (а точнее, опровергнуть) место Вашего пребывания – убедившись в Вашем отсутствии в стране, которая являлась местом проведения мошеннической сделки в момент списания денег со счета. Банк может определить страну, в которой были совершены несанкционированные действия по Вашему вкладу, за счёт идентификации компьютера, с которого были произведены действия по списанию, по его IP-адресу.

Безусловно, указанные документы являются лишь способом дополнительно напомнить банку о том что Вы – не только законный и добропорядочный владелец счета, но и крайне заинтересованы в скорейшем рассмотрении дела и готовы к сотрудничеству. Так как IP адрес не всегда указывает местоположение реального пользователя, а выписку из ОВД о принятии заявления ещё нужно постараться получить.

Редко, но случается так, что операции по счету производятся не в результате несанкционированного доступа третьих лиц, а в результате технической ошибки в работе банковских приложений. Тогда, при поступлении от Вас информации, банк рассмотрит жалобу, обнаружит технический сбой и полностью возместит неправильно списанные денежные средства.

**Дождитесь результатов рассмотрения Вашей претензии банком.**

Сроки возврата денежных средств в законе четко не прописаны. В ч. 8 ст. 9 закона «О национальной платежной системе» указано что срок рассмотрения заявления составляет 30 дней с момента получения заявления банком (60 дней, если речь идет о транзакции через границу). В случае задержки имеет смысл руководствоваться статьей 314 Гражданского кодекса РФ, в которой указано, что, если срок обязательства не определен, вступает в силу принцип разумности сроков исполнения; если же этого не происходит, то через семь дней после заявления с требованием исполнить указанное обязательство.





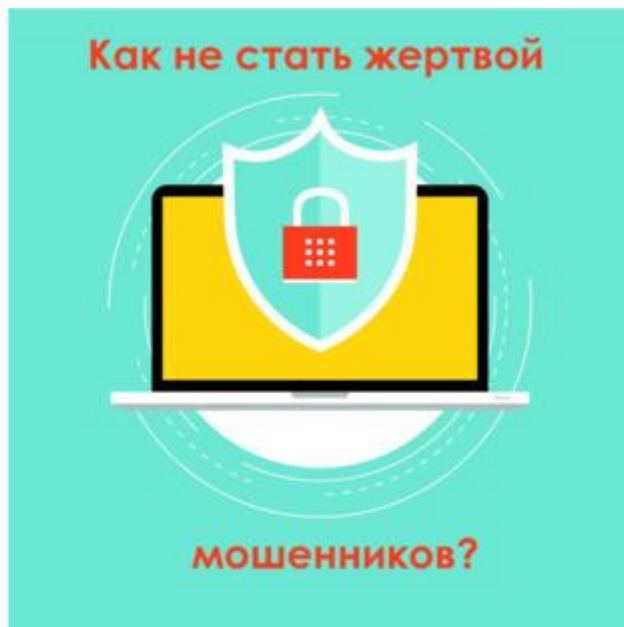
Так как, увы, время с точки зрения законодательства всегда работает против Вас, **лучше заранее понять когда именно Вы получите ответ.** Проще всего это сделать просто спросив представителя банка. Не стесняйтесь уточнить, а лучше проверить лично, **где и в каком документе банка этот срок указан.** На практике стоит ожидать возврата денежных средств на карту, к примеру, в течение десяти-пятнадцати дней, если же этого не происходит ни в этот срок – ни в указанный сотрудником банка, **Вам лучше письменно заявить банку со ссылкой на упомянутую статью о своем требовании перечислить средства в течение недели.**

Другие сроки реагирования на жалобы и заявления граждан могут быть установлены в договоре между физическим лицом и банком. Возврат денег, в случае положительного решения, производится на вклад/счет, который Вы укажете в обращении, а в случае, если Вами не указан счет возврата денежных средств – они возвращаются на вклад/счет, с которого произошло неправомерное списание.

Если же решение не в Вашу пользу — **Вы имеете право на обоснованный отказ,** по вашему желанию, итоги проверки рекламации могут быть выданы в письменном виде. (Обязательно запросите их! Они понадобятся при дальнейшем оспаривании действий банка.)



Как Вы уже узнали из этого курса, любой отказ кроме судебного ещё не конец. Если Банк вам отказал в возврате – внимательно ознакомьтесь с полученным в письменном виде отказе. В чем причина? В банках работает «подкованный» персонал юристов, которые прекрасно понимают когда банк обязан сделать то или иное действие, а когда нет. В любом случае, с мошенничеством дальше будут разбираться правоохранительные органы, пускай статистика по таким делам и не особо утешительна.



Максимальную безопасность использования онлайн сервисов для доступа к счетам и вкладам Вы можете обеспечить себе, если будете придерживаться установленных норм и принципов по использованию сервисов. Регламент применения электронных платежных средств, таких, как личный кабинет в интернет-банке, размещен на официальных сайтах банков, и, как правило, указан в договорах с ними.

вводите логин и пароль от своего личного кабинета **только на официальном сайте банка;**

**пользуйтесь** регулярно обновляемый **антивирусным программным обеспечением** на вашем компьютере, планшете или телефоне, с помощью которого вы осуществляете вход в онлайн сервисы банка;

**никто не должен знать ваши логин и пароль** который вы используете для входа в личный кабинет интернет банка;

**меняйте пароль хотя бы раз в месяц**, Используйте при этом как можно более сложную комбинацию из цифр букв и специальных символов, Используйте верхний регистр. Пароль достаточно легко взломать или просто угадать, например в большинстве случаев люди используют в качестве пароля даты рождения, именно, комбинации QWERTY с цифрами или подряд идущие клавиши;

большинство банков дает возможность сейчас применять **дополнительные средства защиты** и подтверждение входа в интернет-банк или проверки достоверности совершаемых операций. В случае если ваш банк предоставляет такие услуги, очень рекомендуем пользоваться ими;

максимально **ограничивайте доступ к местам хранения одноразовых кодов** паролей, которые вы получаете в случае запроса входа в личный кабинет интернет-банка или для подтверждения операций по счёту; важно, чтобы никто не мог их перехватить или подсмотреть. Не сообщайте их никому добровольно ни под какими предложениями;

Если возникают ситуации сбоя или зависания системы, появление информации об ошибках, подозрительная смена интерфейса сайта, ограничение или отсутствие возможности получения доступа к онлайн сервисам, вы в срочном порядке **сообщаете о нештатной ситуации в банк.**

Каждым банком, кроме указанной выше техники безопасности, устанавливаются свои дополнительные инструкции по соблюдению правил безопасности, которые зависят от специфики работы их онлайн-сервисов.

**Важно! Чаще всего, причины, по которым вообще становится возможным совершение мошеннических действий, как уже говорилось, это человеческий фактор. Другими словами, Вас могут лишить Ваших денег на электронных счетах в том случае, если Вы халатно относитесь к рекомендациям банка и установленным им правилам.**

Вы должны безоговорочно следовать инструкциям по безопасности, не только для того, чтобы, когда ситуация с несанкционированным списанием средств уже произошла, выйти из неё без потерь, но и для превентивных мер по предотвращению подобных эксцессов. Правила пользования составлены банками грамотно и с учетом уже существующего опыта работы в сфере создания безопасности по пользованию ЭСП.

#### Вопрос 4. Заккрытие банковской карты



Одним из приоритетных направлений развития любого банка является повышение лояльности клиентов к банковским картам и увеличение числа клиентов, которые ими пользуются. Карта как банковский продукт удобна в использовании, полезна и многофункциональна. Мы хотим в этой части рассмотреть её место в договорных отношениях между банком и клиентом и моменты, связанные с прекращением её использования.

Дело в том, что определенное количество клиентов банка, в большинстве своём потребители-физические лица, пользующиеся банковскими картами, **ошибочно считают, что отношения с банком автоматически будут считаться завершенными после истечения срока действия банковской карты**, или, что, если банковская карта не используется, то стоимость обслуживания оплачивать не потребуется. Да, карта, которая

не была использована ни разу, считается неактивной и проблем клиенту создавать не будет. Тогда как в случае любой совершенной транзакции по карте (в том числе в некоторых случаях проверка баланса), клиент может находиться в неведении относительно имеющихся условий по использованию карты и что неиспользуемая карта безвозмездно может сколько угодно долго лежать невостребованно.

Так же как утрата, блокирование, повреждение, уничтожение карт и т. п. – не являются основаниями для прекращения отношений по договору банковского счета. Уточним сразу, это не обоснованное реальными аспектами договора с банком мнение влечет за собой следующие последствия:

**банк списывает комиссию** за ежегодное обслуживание карты в соответствии с тарифами по договору, если на счете есть средства, то это происходит автоматически;

в случае, если карта имеет кредитный лимит или установленный лимит овердрафта, либо средств на счете недостаточно (в том числе при нулевом балансе), **после списания стоимости ежегодного обслуживания по карте возникает кредитная задолженность перед банком, на которую будут начисляться проценты по кредиту.** Дальнейшие последствия предсказать несложно – ввиду неведения клиент пропускает сроки погашения, начисляются штрафы, пени и т. п. и в определенный момент он узнаёт о том, что у него имеется непогашенный долг, следовательно, будут понесены денежные потери, а кредитной истории нанесен урон.

При открытии договора на изготовление и обслуживание карты происходит два параллельных процесса:

открывается и начинает обслуживаться банковский счет;

выпускается банковская карта, удобная в использовании самостоятельная платежная единица, которая, в то же время, представляет собой только средство, обеспечивающее доступ к использованию банковского счета.

Важно понимать, что банковская карта может быть перевыпущена с другими реквизитами, у нее может истечь срок действия, один договор может включать в себя условие выпуска нескольких пластиковых карт, **однако счет договора и его реквизиты остаются неизменными и едиными для всех действий по ним, при том, что Вы можете сколько угодно часто менять или перевыпускать карты.** Автоматического закрытия банковского счета при утрате, блокировке, истечении срока действия и при других происшествиях с Вашей картой и т. д. не происходит.

Банки, как могут, популяризируют использование пластиковых карт, в том числе посредством выдачи карты при оформлении потребительского кредита, демонстрируя тем самым простоту их оформления. Обоснованием выдачи карты обычно служит мотивированное объяснение о легкости и удобстве погашения кредита с её помощью. Понятное дело, что при таком подходе клиенты закономерно начинают считать, что карта сама собой прекратит свое действие, если погасить кредит. Увы, в такой ситуации заключаются **два разных договора:** кредитный, а также договор на изготовление и сопровождение банковской карты, каждый из которых необходимо расторгать порознь.

Возможные последствия предотвращаются достаточно просто: требуется всего лишь предпринять правильные действия для прекращения ранее подписанного договора на изготовление и сопровождение карты.

## **Процедура по закрытию банковского счета и возврату карты любого банка такова**

**Проверьте состояние Вашего счета для выяснения остатка собственных средств**(большинство дебетовых карт) либо возникшей задолженности перед банком (кредитные карты и карты с установленным овердрафтом). Баланс или задолженность можно проверить как при визите в отделение банка, так и удаленно – через интернет-банк (есть в любом современном банке), мобильный банк, в банкомате, во время звонка на горячую линию и так далее.

Лучше позаботиться о снятии или переводе остатка собственных денежных средств, если таковые имеются, на другой счет. Можно, конечно, заявить о желании получить остаток денег непосредственно во время подачи заявления на закрытие счета, но в этом случае вы получите их только после фактического закрытия счета. Что это значит?

Общие правила сообщают нам, что собственные денежные средства клиента должны быть выданы ему на руки либо переведены платежным поручением в течение 7 рабочих дней с момента подачи им заявления о расторжении договора, если не заявлен более поздний срок прекращения договорных отношений с банком (п. 1 ст. 859 ГК РФ; п. 8.3 Инструкции Банка России от 30.05.2014 N 153-И). Но практика показывает, что обычно банк увеличивает сроки возвращения до 45 дней (это стандартный срок рассмотрения заявки на закрытие карточки, на который банк имеет право, чтобы иметь возможность проверить Ваши возможные задолженности и дополнительные начисления).

С задолженностью же всё относительно просто – её необходимо погасить. Согласованная сумма долга вносится на счет с учетом сроков поступления средств (для перерасчета начисления будущих процентов и пеней). В расчётах точной суммы Вам поможет сотрудник банка или операционист.

Банк не всегда автоматически деактивирует сопутствующие услуги. Поэтому позаботьтесь также об отключении любых платных услуг, таких как смс-информирование об операциях по счету, получение счета-выписки, страхование – чтобы ежемесячные или ежедневные платежи перестали списываться и не повлияли на нулевой остаток по карте, необходимый для ее закрытия.

**2. Напишите заявление о расторжении договора**, обратившись в отделение банка лично, а также верните банковскую карту (все карты являются собственностью банка, выпустившего их). При посещении банка Вы подписываете заявление по форме с указанием Вашего волеизъявления на закрытие счета.

**3. Проконтролируйте уничтожение карты (карт) сотрудником банка в Вашем присутствии.** Обычно карта разрезается на две и более части без сохранения целостности магнитной полосы. Требование о возврате карты не является обязательным, но производится для Вашего же спокойствия, поскольку на Ваших глазах и в Вашем присутствии производятся все необходимые формальные действия. Если к счету было прикреплено несколько карт, все карты сдают в банк, при этом, в любом случае, карты будут заблокированы банком в этот же день.

Получите уведомление о расторжении договора банковского счета и закрытия счета банковской карты.

Фигурирующие в большинстве регламентирующих банковских документах (в том числе, в договоре) сроки от даты подачи заявления до фактического закрытия счета

в банке, **составляют до 45 дней**. Такая продолжительность обусловлена предписаниями платежных систем Visa, MasterCard и т.д., а также спецификой технической стороны расчетов по картам – по Вашим счетам ещё могут проходить платежи.

Мы считаем, что **в случае расторжения договора по изготовлению и сопровождению банковской карты клиент может предъявить права на возврат части средств, уплаченных за неиспользованный срок по её ежегодному обслуживанию** (ст. 32 Закона от 07.02.1992 N 2300—1 «О защите прав потребителей»). Заявить о частичном возврате уплаченных средств можно в свободной форме одновременно с подачей документов на расторжение договора.

**Важно!** Если все расчеты с банком были проведены и, по Вашему мнению, Вы больше ничего не должны, но банк вменяет Вам задолженность, напишите официальную претензию о необоснованном предъявлении дополнительных выплат. Приложите имеющиеся документы, такие как копию справки по закрытию счета и отсутствию задолженности.

Банк должен выдать письменный ответ, где обоснует свою позицию. Как правило, после Вашего заявления банк снимает претензии. В любом случае, за Вами всегда остается право обратиться в суд с исковым заявлением о неправомерных требованиях банка.

**4. Запросите справку об отсутствии задолженности**\выписку о состоянии счета. На такой справке должна стоять «живая» печать банка, а из её содержимого должно быть недвусмысленно понятно что у вас нет отрицательной задолженности перед банком. Как правило, у каждого банка своя форма таких справок, но так как это распространенная практика, найти понимание с представителем кредитной организации не составит труда.

**Тезисно изложим основные действия по закрытию счета пластиковой карты:**

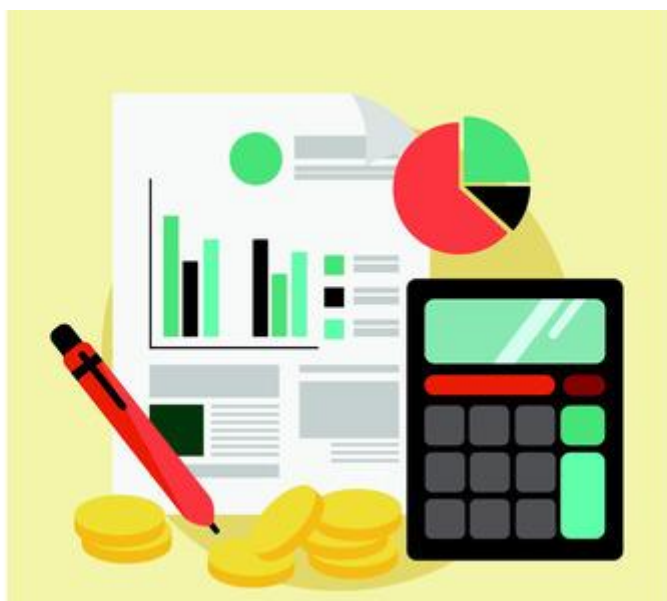
- **Погашение задолженности или снятие собственных денежных средств,**
- **Написание заявления на расторжение договора и возврат карты в банк,**
- **Получение подтверждения о закрытии счета и карты (справки об отсутствии задолженности).**

## **Вопрос 5. Досрочное погашение кредита**



На современном рынке банковских услуг кредит является наиболее часто встречающейся и востребованной услугой, на которой зарабатывает большинство банков. Со стороны заемщика обычно присутствует закономерное и вполне объяснимое желание как можно быстрее расплатиться по взятому на себя обязательству. Кстати, со стороны банка цели, как Вы, наверное, догадываетесь, прямо противоположны. В этом разделе мы разберем, почему это так, а также рассмотрим варианты досрочного погашения кредита.

**Прежде всего, поднимем вопрос выгодности досрочного погашения: когда разумным будет осуществлять взносы в счет погашения кредита, опережающие график платежей?**



Коротко напомним, что существуют два способа начисления процентов по кредиту.



**Во-первых, дифференцированные платежи** – когда так называемое «тело», сумма основного долга, распределена равномерно в течение всего времени действия кредита, начисление процентов происходит на остаток суммы долга перед банком, и таким образом, начальные платежи велики, а последние незначительны.

**Во-вторых, аннуитетные платежи** – в этом случае ежемесячный платеж неизменен на протяжении всего времени выплаты кредита, но состоит из двух соразмерно изменяющихся частей – тела долга и процентов; вначале большую часть составляют проценты, под конец выплат основную долю платежа составляет непосредственно долг по кредиту.

В открытых источниках можно найти подробную информацию о том, какой вид выплат в каких случаях стоит предпочесть, так что мы не будем подробно останавливаться на этом, наша задача – разобраться в выгоды досрочного погашения кредита в каждом из этих случаев.

**Итак, если говорить о дифференцированном платеже, очевидно, что досрочные выплаты по кредиту в этом случае всегда выгодны, ввиду того, что начисление процентов происходит на остаток задолженности, а чем меньше остаток, тем меньше переплата.**

Что касается досрочного погашения аннуитета, ситуация неоднозначна. Большинство заемщиков считает, что погашение кредита с опережением графика будет выгодно исключительно в первой половине срока выдачи займа, и чем раньше, тем выгоднее. Предполагается, что под конец срока оплата идет в счет тела кредита, а почти весь объем начисленных процентов гасится в первых платежах, другими словами, считается, что во второй половине срока заплатить меньше не получится. Строго говоря, это не совсем так. В самом деле, этот способ выплаты кредита предполагает гашение большей части процентов в начале. Но в результате нехитрых расчетов можно понять, что кредиты размером ориентировочно до полумиллиона рублей и сроком до пяти лет, абсолютно точно имеет смысл выплачивать досрочно, в том числе и за несколько месяцев до срока действия кредита.

Вы сможете посчитать объем переплат на любом кредитном калькуляторе, указав процентную ставку по кредиту, его размер и срок. **Причем наглядно видно, что выгоднее гасить кредиты именно при аннуитетном расчете кредита.**



Давайте на простом примере разберем это: предположим, Вы взяли в банке займы 500 тыс. руб., процент по кредиту составил 25%, кредит был выдан на 2 года. В течение срока действия договора платежи, таким образом, составят по 26 686 руб. каждый месяц. За всё время пользования кредитными средствами Вы заплатите банку 140 458 руб. Переходим

к расчётам. Даже при условии, что деньги у Вас появятся в конце срока действия кредита, и Вы сможете внести оставшуюся сумму не на 24-м, а хотя бы на 20-м месяце, когда остаток долга составит 101 407 руб., Вы экономите 5337 руб., которые заплатили бы как процент по кредиту. Кстати, если бы платеж был дифференцированным, остаток был бы равен 83 333 руб., и экономия процентов при закрытии кредита в те же сроки составила бы 4340 руб.

**Тем не менее, при длительных сроках и больших суммах кредита, во второй половине срока выплат кредит и в самом деле досрочно гасить невыгодно.** Разницу «съедает» инфляция, отсутствие значимого экономического роста, а также отсутствие индексирования зарплат, если мы говорим о физлицах, либо возможность более выгодно вкладывать деньги с целью получения прибыли, если варианты для себя просчитывает предприниматель.

Рассмотрим, как пользоваться своими правами на то, что для клиента является экономией, а для банка – недополученной выгодой.

Заемщик-гражданин, оформивший кредит для своих частных, внутрисемейных или иных, не касающихся коммерческой деятельности, нужд, имеет право в части или целиком выплатить его ранее срока. Для этого лицо сообщает в письменном виде банку о своей потребности выплатить кредит частично или весь кредит единовременно не менее чем за 30 дней до даты планируемого исполнения обязательств по оплате долга. В кредитном договоре может быть прописан и согласован меньший срок обязательного осведомления банка о намерении заемщика выплатить сумму долга прежде установленного срока (п. 2 ст. 810 ГК РФ; ч. 4 ст. 11 Закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ).

**Обращаем Ваше внимание!** До 19.10.2011 года существовавшее на тот момент законодательство допускало, что банки по условиям кредитного договора, вообще или в течение определенного периода, имели право запрещать заблаговременное погашение обязательств перед ними, а также право взимать оплату в виде дополнительной комиссии за досрочное закрытие кредита. С 19.10.2011 года этих ограничений не существует, причем закон влияет также на договоры, заключённые до даты его вступления в силу. То есть, если сейчас существуют подписанные до даты выхода закона действующие договоры, которые включают в себя подобные ограничения, то такие ограничения не применяются (ст. 2 Закона от 19.10.2011 N 284-ФЗ «О внесении изменений в статьи 809 и 810 ч. 2 Гражданского кодекса РФ»). ).

**Исходя из этого выделим важные моменты:**

- 1. Согласие от банка на выплату суммы долга ранее срока плательщик получать не обязан,** необходимо только заблаговременно сообщить об этом банку согласно срокам, указанным в кредитном договоре, но не более, чем за 30 дней,
- 2. Запрещение погашения кредита, ограничивающее плательщика по времени, недопустимо,** т.е. банк не может в соответствии с действующим законодательством указывать в договоре условие пользоваться кредитом как минимум некий определенный установленный период, без права досрочного погашения в этот период, как не может и штрафовать за досрочное погашение.

**Обязательным условием заблаговременного погашения является полная оплата непогашенной в срок задолженности по кредиту.** В случае имеющейся задолженности невозможно заблаговременно погасить кредит, вначале происходит её оплата, и далее, в установленные законом сроки – уведомление банка о намерении досрочно погасить кредит.

Более того, имеет место судебная практика, призванная обезопасить банк в случае неоднократного допущения невыплат ежемесячных платежей по кредиту. Согласно информационному письму Высшего арбитражного суда РФ №146 от 13 сентября 2011 года, ст. 9 Федерального закона от 26.01.1996 №15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» и ст. 811 ГК РФ, в договоре между банком и гражданином, которому выдается кредит, может фигурировать условие, в соответствии с которым банк наделяется правом потребовать досрочно выплатить всю сумму по предоставленному кредиту, если заемщик неоднократно нарушает график платежей и обязательства по возврату очередной части долга (только в том случае, если при этом не произошло ухудшение материального положения гражданина, взявшего кредит).

Перед тем, как перейти непосредственно к процедуре досрочного возврата, считаем важным сообщить, что **без заблаговременного уведомления организации, выдававшей кредит**, законодательно предусмотрено право вернуть кредит в следующие сроки:

- для нецелевого кредита в течение 14 дней,
- для целевого кредита в течение 30 дней,

с момента получения, уплатив проценты только за фактическое время пользования заемными средствами (п. 2 и 3 ст. 11 ФЗ «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 N 353-ФЗ).

**Если указанные сроки прошли, заемные средства возвращаются в общем порядке указанным ниже образом.**

Рассмотрим существующие варианты досрочного погашения кредита:

полное досрочное погашение кредита, подразумевает собой внесение на счет суммы остатка суммы долга по кредиту, а также процентов, начисленных непосредственно за время пользования займом;

частичное досрочное погашение кредита, подразумевает внесение суммы, превышающей разовый платеж, при этом происходит уменьшение либо ежемесячного платежа, либо срока кредитования.

В первом случае, при полном погашении Вы исполняете обязательство перед банком и больше ничего ему не должны. Во втором – Вы получаете изменённый график платежей по кредиту.



**Кстати, график платежей предоставляется в виде наглядной таблицы и содержит следующую информацию:**

- дата следующего платежа;
- размер следующего платежа, вносимый заемщиком;
- общий двоянный столбец, где указано, каково на данный момент соотношение сумм основного долга и процентов по кредиту,
- сумма остатка долга после оплаты ежемесячного платежа,
- иногда банки также дополнительно указывают сумму, необходимую к внесению при намерении досрочно погасить долг.

Частичное досрочное погашение кредита производится:

- на дату внесения очередного платежа в соответствии с графиком, если это условие указано в кредитном договоре (ч. 5 ст. 11 Закона N 353-ФЗ). Обычно это удобно как для банка, так и для заемщика.
- в другой день, отличный от даты, указанной в графике платежей, в некоторых других случаях, но не более 30 дней со дня уведомления банка об этом.

Полное досрочное погашение подразумевает, что банк в течение 5 дней с момента обращения рассчитывает и предоставляет заемщику сумму долга и процентов к выплате, а заемщик производит оплату в согласованный срок.

В соответствии с ч. 6 ст. 11 Закона №353-ФЗ в зависимости от даты произведения досрочного платежа по кредиту **помимо погашения остатка долга Вы обязаны выплатить сумму в размере**

очередного следующего по графику платежа, который будет состоять из основного долга и процентов по кредиту, если Вы платите по графику в дату осуществления очередного платежа,

процентов, рассчитанных за срок фактического пользования кредитом, если Вы выбрали и согласовали другую дату, не совпадающую с датой платежей по графику.

**Когда мы говорим о размере досрочного погашения, мы подразумеваем исключительно ту сумму долга, которую заемщик готов внести помимо размера следующего ежемесячного платежа.**

Покажем наглядно, что имеется в виду: Вы досрочно вносите 30 тыс. руб. В соответствии с графиком внесения оплаты долга сумма ежемесячного платежа составляет 20 тыс. руб. (15 тыс. руб. тело долга и 5 тыс. руб. проценты). Кредит будет погашен частично в размере 10 тыс. руб. – что составляет разницу между вносимой суммой и размером ежемесячного платежа.

**Заметка:** Частичное досрочное погашение долга не требует внесения изменений в сопровождающий большие кредитные займы договор поручительства или договор займа, страхующих кредитора от невыплат по обязательствам (ч. 9 ст. 11 Закона N 353-ФЗ).

**Переходим непосредственно к порядку действий по досрочному погашению кредита (включает в себя такие кредиты как: потребительский, кредит на автомобиль, ипотечный и тому подобные):**

### 1. Наличие задолженности.

Заемщик проверяет и, в случае наличия, целиком выплачивает возникшую просроченную задолженность по кредиту.

### 2. Предупреждение банка.

Заемщик сообщает банку о своем намерении досрочно погасить кредит.

В соответствии со сроками, указанными в кредитном договоре нужно заранее обратиться в банк с заявлением о решении заблаговременно выплатить кредит. Чаще всего форма заявления предоставляется банком, у разных банков она может отличаться, в зависимости от их внутренних требований и правил документооборота. Обязательно сохраняйте копию/второй экземпляр переданного Вами обращения о досрочном погашении займа.

В ряде банков имеется возможность упростить эту процедуру и предоставить такое заявление не при личном обращении в одно из отделений, а воспользовавшись личным кабинетом в интернет-банке (эта услуга должна быть подключена при первичном обращении). **Убедитесь, что банк получил эту информацию – например, позвоните в контактный центр с уточнением.**

**Важный момент:** при отсутствии у банка заявления от Вашего имени о досрочном погашении внесенная Вами сумма **будет продолжать автоматически расходоваться на ежемесячные платежи** по графику вплоть до окончания срока кредита. Иначе говоря, если Вы не подадите заявления о досрочном погашении кредита, а попросту совершите платеж на счет, открытый к кредитному договору, банк не учтет эти деньги в счет досрочного погашения кредита!

### 3. Уточнение суммы долга.

Когда Вы подаете заявление на досрочно погашение долга, в обязательном порядке узнавайте у сотрудника банка точную сумму, которую Вы должны оплатить, внося на кредитный банковский счет перед датой исполнения заблаговременного погашения кредита. Скорее всего, всю информацию Вам предоставят в тот же день, но у банка есть правомерная возможность продлить этот срок до пяти дней с момента Вашего обращения (ч. 7 ст. 11 Закона N 353-ФЗ).

### 4. Получение нового графика платежей.

Если мы говорим о частичном досрочном погашении долга перед банком, то в момент уведомления Вы получаете следующую информацию, с которой обязаны ознакомиться:

– новый график платежей,

– уведомление о новой стоимости кредита и остатке долга по Вашему займу.

Как уже говорилось, варианты изменения графика платежей при частичном досрочном погашении долга могут быть следующие:

сокращение срока кредитования, при этом размер ежемесячного платежа не меняется,

сокращение размера ежемесячного платежа, при этом не меняется срок кредитования.

В большинстве случаев возможность выбирать один из указанных вариантов предоставляется заемщику. Условия договора пересматриваются обычно исходя из вида платежей: при аннуитетном (равные платежи) – уменьшается сумма ежемесячных платежей,

при дифференцированном (выплаты постепенно снижающимися суммами) укорачивается срок выплаты кредита.

## **5. Внесение суммы на счет.**

Следующим шагом требуется внести оговоренную сумму на банковский счет, привязанный к кредитному договору для досрочного погашения кредита.

Платательщик вносит на свой кредитный счет сумму в оплату досрочного погашения долга, достаточную, чтобы оплата закрыла проценты по кредиту или очередной ежемесячный платеж.

Очень важно проследить за этим. Если сумма, которую Вы внесете на счет, будет даже незначительно, но отличаться в меньшую сторону от той, которая требуется для полного досрочного погашения кредита, то, как уже обращалось внимание выше, со счета будет списана очередная сумма, соответствующая ежемесячной по графику платежей, а досрочного погашения кредита не произойдет. Здесь рекомендация может быть только одна – подстраховаться и внести сумму, немного большую, чем требуется по договору и имеющимся у Вас расчетам.

Что касается сроков досрочного погашения – вносить сумму нужно обязательно заблаговременно, как минимум накануне даты погашения кредита. Изучите кредитный договор или уточните у сотрудника банка, возможно в Вашем случае установленный срок, за который деньги должны попасть на счет, больше, а значит вносить средства нужно раньше.

## **6. Контроль.**

Проконтролируйте в обязательном порядке, что списание в счет погашения долга произошло.

Проверять, произошло ли списание денежных средств со счета, привязанного к кредитному договору за досрочное погашение долга, нужно сразу после согласованной даты досрочного погашения. К сожалению, нередко происходит так, что деньги не получены банком в срок или в сумме, необходимых для действий по начислению за досрочное погашение, например, при использовании посреднических организаций (терминалов) либо взимании комиссии с суммы переведенных средств.

Согласно п. 11 информационного письма Высшего арбитражного суда РФ №146 от 13 сентября 2011 года именно на Вас лежит ответственность за все риски привлечения сторонних организаций к перечислению средств в счет погашения Вашего долга. В случае таких или подобных непредвиденных обстоятельств Вы, проконтролировав процесс зачисления, сможете оперативно отреагировать и предпринять действия по устранению возникших проблем.

## **7. Получение справки о полном досрочном погашении кредита.**

Когда Вы гасите кредит досрочно единовременным платежом, в соответствии со ст. 408 ГК РФ Вы имеете право получить документ удостоверяющий прекращение Вашего обязательства перед банком. Истребуйте её во избежание возможных дальнейших разногласий с банком; также она может пригодиться для предоставления при получении следующих Ваших займов.



### **Банками ведется база данных заемщиков и хранится их кредитная история**

В случае регулярного закрытия кредита раньше срока есть риск, что в какой-то момент Вам откажут в следующем кредите. То, что выгодно для Вас, не позволяет заработать банку, стоит иметь это в виду, а, поскольку, чем больше Вы пользуетесь кредитом, тем большую прибыль получает банк, то пользоваться своими правами по досрочному погашению долга стоит с разумной осторожностью.

### **Досрочное погашение кредита банковской карты**

Если банк выпустил для Вас кредитную банковскую карту краткосрочного кредитования с установленным лимитом (овердрафт, иначе говоря, перерасход или «уход в минус»), и на ней образовалась задолженность, Ваши действия по погашению кредита следующие:

Погасить возникшую задолженность.

Установить для себя количество денег, которые Вы будете вносить для досрочного погашения кредита.

Узнать у сотрудника банка информацию в соответствии с условиями ведения счета банковской карты по Вашему кредитному договору: сумму к оплате минимального платежа, а также размер начисленных процентов.

Пополнить счет банковской карты денежными средствами. Размер платежа должен состоять из суммы минимального платежа, начисленных процентов (если они имеются) и суммы досрочного погашения. При этом не требуется обращаться в отделение банка с целью подать заявление о досрочном погашении. Платеж автоматически списывается банковской системой и учитывается для погашения Вашей задолженности перед банком.

Частичная компенсация страховой премии в случае заблаговременного погашения кредита.





В добровольно-принудительном порядке оформление кредита на крупную сумму зачастую сопровождается страхованием жизни и/или здоровья заемщика, а также возможного ухудшения финансового состояния, при котором заемщик не сможет выплачивать кредит. Кроме того, всё чаще встречается ситуация, когда процентная ставка, устанавливаемая банком при одновременном условии заключения договора страхования, может быть существенно ниже, чем при отсутствии страховки. Обязательным условием заключения договора страхования являться не может, иначе это прямое нарушение прав потребителей (см. один из предыдущих разделов), но преимущество заключения договора страхования в этом случае может превысить разницу в процентах и перекрыть потери от невозвращенной части страховки при досрочном погашении кредита. В любом случае, возвращается часть средств, которая уже была переведена компании в счет страховой премии.

**Страховая премия подлежит удержанию страховой компанией совокупно за время, когда фактически страхование действовало и покрывало возможные риски заемщика и кредитора.** Срок договора страхования, по общим правилам, прекращается, когда прекращается риск наступления страхового случая. Согласно п. 1, 3 ст. 958 ГК РФ, если заемщик-страхователь **отказывается** от договора страхования, премия не возвращается, если только договор не предусматривает других вариантов. Если же договор **прекращается** в соответствии с обстоятельствами п. 1 ст. 958 ГК РФ, а страховая компания отказывает в возврате части страховки, страхователь вправе подать в суд (ст. 11 ГК РФ).

Поскольку в случае досрочного погашения кредита это не отменяет автоматически возможности наступления страхового случая (вред жизни/здоровью), то этот аргумент судом принят не будет (апелляционное определение Московского городского суда от 18.08.2016 по делу N 33—28998/2016). Но одновременно с этим, во-первых, в правилах страховой компании может содержаться информация о возможности возмещения, например,

«если размер неисполненного денежного обязательства по кредитному договору равен нулю, то страховая сумма по страховым рискам равна нулю, а застрахованный по договору считается не застрахованным по страховым рискам» (Апелляционное определение Московского городского суда от 28.06.2016 по делу N 33—19693/2016). И, во-вторых, так как после выплаты кредита возможность наступления страхового случая (невозможность выплаты заемщиком кредита) отпадёт, прекращается наличие страхового риска не в связи со страховым случаем, а по иной причине – погашение кредита, и, следовательно **у заемщика возникает право на частичный возврат страховой премии – соразмерно оставшемуся до конца договора страхования времени.**



### Судебная практика

Ленинский районный суд г. Костромы Решение №2—1272/2012 18 сентября 2012 года.

Об обязанности принять досрочное погашение кредита. В иске отказано в связи с тем, что истец не подал заявление о досрочном погашении кредита, и с его счета продолжали списываться ежемесячные платежи вплоть до образования задолженности перед банком.

Судебный участок №126 Волгоградской области, Решение мирового судьи судебного участка №7 Волгоградской области р. п. Елань Волгоградская область 26 июля 2012 года Дело №2-126-163/2012.

Иск банка удовлетворен, поскольку попытка досрочного погашения кредита была предпринята до погашения задолженности, образовавшейся по счету.

Решение судебного участка №4 судебного района Железнодорожного округа г. Курска №2—865/4—2015 от 23 ноября 2015 г.

В удовлетворении возврата страховой премии, включённой в кредит, отказано. Суд счел, что заемщик был вправе не принимать на себя обязательства по оплате страхования, услуга ему не была навязана, банк имел право предложить заемщику страховой договор в обеспечение собственных рисков, каким правом он и воспользовался.

Октябрьский районный суд города Омска, заочное решение от 12 января 2015 года по делу №2—28/2015.

Возврат страховой премии: суд прислушался к доводам истца и удовлетворил иск, ссылаясь на то, что после возврата суммы кредита кредитный договор прекращается, следовательно, для должника договор страхования его жизни и здоровья лишь на остаток кредитной задолженности, при отсутствии таковой, может утратить интерес. Кредит был выплачен досрочно, страхователь более не заинтересован в страховании.

## Глава 5. Медицинские услуги



Настоящий раздел будет посвящен наиболее сложным и неоднозначным с точки зрения защиты прав потребителя вопросам в законодательстве. Речь идет о вопросах, связанных с получением медицинских услуг в различных жизненных ситуациях. Мы рассмотрим все аспекты прав и обязанностей пациента, его двустороннее взаимодействие с врачом, особенности обязательного медицинского страхования и платных медицинских услуг, а также обсудим такой спорный момент, как врачебные ошибки.

О медицинском амбулаторно-поликлиническом и стационарном обслуживании, а также об оказании помощи в экстренном порядке, необходимо знать следующее: **у гражданина при обращении в медучреждение появляется статус пациента, а у медицинского специалиста – статус лечащего врача, отношения между ними имеют форму социально-психологического взаимодействия и призваны на протяжении всего времени лечения эффективно разрешить вопрос выздоровления пациента.**

На настоящий момент политика нашего государства направлена на укрепление прав и свобод граждан, в том числе в сфере здравоохранения, а значит, законодательство отчасти

пренебрегает изменениями, призванными улучшить положение врачей и других медицинских работников. Этим, в том числе, обусловлено непомерно большое количество жалоб на врачебные действия – для пациентов созданы все условия, предоставлены права и, в большинстве случаев, полная свобода действий. При том, что врачам сплошь и рядом устанавливаются ограничения и запреты, а для пациентов пропагандируются **права потребителей системы охраны здоровья** в полном объеме, что порождает вседозволенность и неправомерные по отношению к врачам требования. В таком виде мы имеем на данный момент основу взаимоотношений пациент – врач.

В любом случае, для пациента как потребителя медицинских услуг в большинстве случаев это означает принятие решений вышестоящих инстанций в его пользу, своевременное реагирование на поданные жалобы и заявления, а значит, поведение больного продиктовано не моралью и этикой, а допущенной в его отношении свободой права и выбора.

Здесь, я как автор, не могу не высказать и свое личное мнение. Нарушение законодательного равновесия, ни в коем случае не должно давать вам ложного ощущения, что медицинский работник – это обслуживающий персонал. Это, прежде всего люди, выполняющие свою работу, порой гораздо более тяжелую чем наша с вами, и уж точно – самую важную в жизни любого человека – заботу о вашем здоровье. И иногда простого взгляда на медицинских работников, как на прежде всего такого же человека, как и вы сами, бывает достаточно чтобы понять что ваши требования не всегда разумны и не всегда выполнимы с точки зрения должностных инструкций и обязанностей такого же человека как и вы, но с другой профессией.

Итак, на что имеет право гражданин, которому требуется медицинское лечение.



## Вопрос 1. Может ли лечащий врач отказаться обслуживать пациента

Государственная программа предоставления гарантий получения на безвозмездной основе услуг по охране здоровья регламентирует, в первую очередь, право пациента выбирать как медучреждение, так и врача, с учетом его добровольного согласия на лечение пациента. Назначение пациенту сотрудника медучреждения, у которого он будет получать лечение,

может происходить не только по усмотрению гражданина, но и непосредственно по распоряжению главного врача учреждения или другого лица, состоящего на руководящей должности в медицинской организации.

Замечено, что сейчас все чаще пациенты используют право на смену лечащего врача. Реализуется оно следующим образом: применяются нормы права, установленные приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012 №407н, в которых законодательно согласована процедура осуществления такой потребности. **Руководящий состав медицинской организации в соответствии с ним обязан способствовать выбору пациентом врача для прохождения лечения.** Для этого гражданин должен обратиться к администрации медучреждения и заявить о желании сменить лечащего врача. Сделать это требуется в письменной форме с указанием причин этого решения. При этом настаивать на незамедлительной смене специалиста гражданин не может – главврач либо заведующий имеет право в пределах трех дней любым доступным способом предоставить пациенту информацию о том, каких врачей аналогичной специальности тот может выбрать. При этом обязательно будет учитываться также наличие согласия нового выбранного врача.

Когда от пациента в медицинское учреждение поступает требование о смене лечащего врача руководитель заведения либо его подразделения всеми силами обязан способствовать пациенту с тем, чтобы тот определился в выборе профильного специалиста в соответствии с ч. 1 ст. 21, ч. 1 ст. 70 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ.

**При этом врач со своей стороны также имеет право согласованно с руководством медучреждения (или её подразделения) отстраниться от лечения пациента и процесса наблюдения за динамикой его состояния,** кроме того, может при соблюдении письменной формы уведомления сообщить об отказе от выполнения операции по принудительному прерыванию беременности (ч. 3 ст. 70 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ). Уведомление производится врачом в информативном порядке и не означает, что руководитель может накладывать свою резолюцию о согласии либо отказе на решение врача. Буквально, это не получение разрешения руководителя на отказ, а уведомление руководства с целью, чтобы процесс замены врача был плановым, а не внезапным.

Законодательство на настоящий момент не содержит закрытого перечня случаев, при которых у врача появляется право отстраниться от лечения пациента. **Иначе говоря, врач не ограничен в своем праве отказываться от лечения больного, и основания отказа для этого могут быть любыми.**

**Важно соблюсти два условия:**

**Во-первых,** чтобы такой отказ был *согласован с руководством* медицинской организации, что на практике чаще всего означает подачу заявления об этом руководителю.

**Во-вторых,** чтобы *ситуация не представляла угрозы для жизни пациента и здоровья окружающих.* В перечисленных случаях, при отказе врача должностное лицо должно организовать замену специалиста. Законодательно не уточняется, как происходит согласование, а значит, каждое медицинское учреждение вправе решать этот вопрос по-своему.



К примеру, существуют рекомендации о принятии **документа для внутреннего использования**, в котором определяется порядок осуществления прав врача в случае отказа от лечения больного. В него могут быть включены: основания отказа врача от пациента, порядок направления сообщения об отказе должностному лицу медицинской организации, срок согласования отказа, причины, ввиду которых отказ врача от пациента может быть не согласован, порядок замены лечащего врача и уведомления пациента о том, что замена лечащего врача состоялась.

Кроме того, в большинстве амбулаторно-поликлинических учреждений на данный момент этот вопрос решен следующим образом: право выбора записи к любому врачу учреждения остается на усмотрение пациента в каждом конкретном случае, ведение приема населения реализовано как по предварительной записи, так и в порядке общей очереди к любому из специалистов в его рабочее время. В перечисленных случаях отказа врача должностное лицо организует замену специалиста.

**Примерами того, по каким причинам врач может принять решение об отказе от лечения, могут быть несоблюдение предписаний врача, внутренних норм и правил конкретного лечущего учреждения** (к тому же в ст. 27 Закона №323-ФЗ Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации указаны обязанности пациента, среди которых мы видим требования соблюдения режим лечения в период нетрудоспособности и правила поведения в медицинской организации), а также, если не удастся установить психологический контакт и/или терапевтическое сотрудничество. На это право прямо указывает такой документ, как Этический кодекс Российского врача (ст. 7 указанного документа), который хоть и не является формально юридической нормой, но применяется повсеместно, в том числе при вынесении решения суда в отдельно взятых случаях (Определение Владимирского областного суда от 10.09.2014 по делу №33—3179/2014. Главный врач заменил лечащего врача из-за отсутствия контакта между пациентом и его

лечащим врачом. Суд проанализировал спор пациента и медицинской организации и счел правомерной замену лечащего врача).

Итак, врач согласовывает своё решение с руководством, поскольку, в случае его отказа, медучреждение обязано произвести замену лечащего врача на другого (ч. 3 ст. 70 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ), так как, в целом, медицинское учреждение не обладает правом отказа в оказании медицинской помощи пациенту, который нуждается в ней, и исходя из того, что отказ врача проводить лечение пациента не означает глобальный отказ в получении медицинской помощи (п. 7 ст. 4 гл. 2 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

### **Может ли врач отказаться от лечения пациента, если медицинские услуги оказываются по договору на платной основе?**

В договоре на оказание платных медицинских услуг, который перед началом лечения заключается между гражданином и медицинской организацией, ведущей частную деятельность, указываются условия, сроки получения, порядок оплаты услуг, а также существенными условиями является ссылка на ответственность сторон: врача, как представителя учреждения, и пациента. **Так как договор об оказании медицинских услуг на платной основе имеет статус публичного договора, то учреждение обязано оказывать услугу в соответствии с заключаемым договором и не имеет права отказать в его заключении**, если у него есть возможность оказывать интересующие Вас соответствующие медицинские услуги (п. п. 1, 3 ст. 426 ГК РФ).



Если Вам без аргументированных причин отказывают в праве заключить договор возмездного оказания медицинских услуг, Вы имеете право обратиться в суд и потребовать принудить медучреждение оказать вам медицинские услуги (заключить публичный договор) и возместить убытки, понесенные в связи с немотивированным отказом от заключения такого договора. При этом заключаемый по решению суда договор будет иметь дату и условия, указанные в решении, начиная с момента вступления его в законную силу (п. 4 ст. 445 ГК РФ; Определение Конституционного Суда РФ от 06.06.2002 N 115-О).

**Лечащий врач может отказаться от оказания медицинских услуг в отношении определенного пациента и передать его другому врачу**, в случае и на условиях, указанных в договоре на оказание платных медицинских услуг, в тех же случаях, о которых говорилось выше в отношении бесплатных медицинских услуг: согласование отказа с руководителем учреждения и отсутствие угроз жизни пациента и здоровья окружающих (ч. 3 ст. 70 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ). Дополнительные условия взаимодействия врача и пациента могут



быть указаны в договоре платных медицинских услуг, если они не противоречат закону (ч. 3 ст. 70 Закона от 21.11.2011 N 3).



## **Вопрос 2: В каких случаях негосударственные клиники должны оказывать медицинскую помощь бесплатно**

При критичных внезапных острых состояниях, заболеваниях, обострениях и осложнениях хронических заболеваний, угрожающих жизни пациента экстренно оказывается медицинская помощь (п. 1 ч. 4 ст. 32 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

**Экстренная форма медицинской помощи обязывает любое медицинское учреждение оказать ее при обстоятельствах, указанных выше безвозмездно и безотлагательно.** Отказ в оказании такой помощи недопустим (ч. 2 ст. 11 Закона N 323-ФЗ).

Любое медицинское учреждение, в том числе и частнопрактикующая медицинская клиника, является, вне зависимости от формы собственности, юридическим лицом, которое осуществляет свою медицинскую деятельность, основываясь на выданной лицензии (п. 11 ст. 2 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

Это значит, что любой гражданин, при условии необходимости устранения угрозы для жизни, имеет гарантированное право на экстренную бесплатную медицинскую помощь. В ситуации его обращения в частную медицинскую клинику, помощь, необходимая для устранения угрозы жизни, также должна быть оказана ему в обязательном порядке и на безвозмездной основе.

**Еще один важный аспект:** если в момент предоставления медицинских услуг на платной основе возникает потребность в оказании дополнительных медицинских услуг в связи с возникновением экстренных случаев с целью устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, – такие медицинские услуги оказываются безвозмездно (п. 21 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006).

Если медицинское учреждение или медицинский работник не оказывает или отказывается оказать помощь при возникшей на то экстренной необходимости, то в дальнейшем они могут быть привлечены к ответственности в соответствии ч. 3 ст. 11 Закона N 323-ФЗ, вплоть до последствия в виде подпадания под действие ст. 124 УК РФ о не оказанной больному помощи.

Однако, это вовсе не означает, что если вы почувствовали себя плохо, то можно выбрать самую дорогую частную клинику, приехать туда и «эффектно» упасть возле стойки регистратуры. Термин «угроза для жизни» в данном случае трактуется буквально. И если вы вполне в силах дождаться приезда государственной скорой помощи – вам её вызовут. В случаях реальной угрозы, вам также будет оказана первая помощь, бесплатно и, хочется верить, оперативно. Но только в рамках устранения прямой угрозы жизни.



### **Вопрос 3. Врачебные ошибки**

Врачебная ошибка это самый спорный и неоднозначный момент в отношениях врач-пациент. Врачебные ошибки встречаются нередко и классифицируются как неумышленное причинение вреда, а точнее, заблуждение врача относительно пользы или вреда для пациента производимых им действий, основывающееся на недостатке информации, в том числе отсутствии оборудования, необходимого для диагностики, на непредсказуемости биологических процессов человеческого организма, на нехватке знаний в нужной области.

**В случае допущения врачебной ошибки существует два вида ответственности за неё:**

1. Гражданско-правовая ответственность – если нарушаются гражданские права пациента и причиняется вред.

2. Уголовная ответственность – применяется в отношении врачей, допустивших ошибку, в результате которой был причинен тяжкий вред жизни и здоровью пациента или наступила смерть.

Пациент или гражданин, имеющий в соответствии с законодательством основание обратиться в компетентные органы в связи с необходимостью отстаивания прав умершего или пострадавшего от медицинского вмешательства пациента, в случае, если он полагает, что имеется связь между наличием вреда здоровью или жизни, причинённого действиями или бездействием медицинского персонала и наступившими последствиями, то есть вменяет медицинскому персоналу в вину врачебную ошибку, то для решения спора и сопутствующих вопросов со здоровьем, он **имеет право на следующие действия:**

- досудебный порядок урегулирования вопроса непосредственно с медицинским учреждением,
- подача искового заявления в суд,
- обращение в правоохранительные органы, Роспотребнадзор, Министерство Здравоохранения.

### **Разберем подробнее.**

#### **Подача жалобы в медицинское учреждение, где было получено лечение**

Гражданин имеет право в досудебном порядке обратиться к медицинской организации с претензией о возмещении понесенного вреда и потребовать исправить ошибку, назначить/продолжить лечение и/или возместить причиненный вред. Если учреждение не принимает жалобу, Вы направляете претензию заказным письмом с уведомлением и описью вложений. В претензии необходимо указывать срок реагирования, обычно он составляет 10 дней.

***Перед подачей жалобы*** или претензии, важно удостовериться в наличии врачебной ошибки, в связи с чем возникает необходимость в обращении к независимому медицинскому эксперту, который поможет идентифицировать наличие или отсутствие врачебной ошибки, подтвердить или оспорить фактическое причинения вреда пациенту. Требование провести медицинскую экспертизу – один из основополагающих моментов в разрешении вопросов по медицинским спорам. Если акт или заключение экспертизы свидетельствует о нанесенном по вине лечащего врача вреде, Вы прикладываете копию экспертного заключения к обращению в медицинское учреждение, а при отсутствии реакции на претензию – к судебному иску. Если же Вы сразу решили обращаться в суд и в Вашем случае время осмотра не сыграет существенной роли, то Вы можете затребовать проведение судебно-медицинской экспертизы в процессе судопроизводства.

#### **Обращение в суд с иском о возмещении понесенного вреда**

Гражданин имеет право в досудебном порядке обратиться к медицинской организации с требованием (претензией) о возмещении понесенного вреда. Если не удастся решить спор с медицинским учреждением в досудебном порядке, пациент может воспользоваться правом обращения в суд с иском о возмещении нанесенного вреда по причине причинённого ущерба здоровью либо в связи со смертью родственника при получении медицинских услуг. Если есть на то основание, возможно также потребовать компенсацию имущественного ущерба – расходы на приобретение лекарственных средств, реабилитационное лечение, компенсация ритуальных услуг и т. д.

Вы можете предъявить свои требования в зависимости от обстоятельств дела и выбранной правовой позиции, основывая свои доводы, в том числе, но не ограничиваясь, на статьях: 15 (Возмещение убытков), 150 (Нематериальные блага), 151 (Компенсация морального вреда), 401 (Основания ответственности за нарушение обязательства), 1064 (Общие основания ответственности за причинение вреда), 1068 (Ответственность юридического лица или гражданина за вред, причиненный его работником), 1084 – 1094 (Возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина при исполнении договорных либо иных обязательств, Объем и характер возмещения вреда, причиненного повреждением здоровья, Определение заработка (дохода), утраченного в результате повреждения здоровья, Возмещение вреда при повреждении здоровья лица, не достигшего совершеннолетия, Возмещение вреда лицам, понесшим ущерб в результате смерти кормильца, Размер возмещения вреда, понесенного в случае смерти кормильца, Последующее изменение размера возмещения вреда, Индексация размера возмещения вреда, Платежи по возмещению вреда, Возмещение вреда в случае прекращения юридического лица, Возмещение расходов на погребение), 1095 – 1098 (Основания возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы или услуги, Лица, ответственные за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги, Сроки возмещения вреда, причиненного в результате недостатков товара, работы или услуги, Основания освобождения от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги), 1099 (Компенсация морального вреда, общие положения), 1101 (Способ и размер компенсации морального вреда) ГК РФ и статьи 98 Ответственность в сфере охраны здоровья Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации; Законе о защите прав потребителей.

В соответствии со ст. 1068 ГК РФ в качестве ответчика в таком иске выступает медицинская организация.



**Место подачи искового заявления со стороны истца в указанном случае можно выбирать:**

- по месту нахождения ответчика,
- по месту жительства истца,
- по месту причинения вреда (ст. 28, ч. 5, 7 ст. 29 ГПК РФ).

Как уже было сказано выше, для правильного и полноценного рассмотрения спора зачастую требуется обладание специальными знаниями в области медицины. По этой причине для всестороннего рассмотрения дела может понадобиться медицинская экспертиза.



В РФ исследования с целью установить состояние здоровья пациента проводят по следующим направлениям:

1. Экспертиза временной нетрудоспособности,
2. Медико-социальная экспертиза,
3. Военно-врачебная экспертиза,
4. Судебно-медицинская и судебно-психиатрическая экспертизы,
5. Экспертиза профессиональной пригодности и экспертиза связи заболевания с профессией,
6. Экспертиза качества медицинской помощи (гл. 7 ФЗ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, ст. 79 ГПК РФ; ч. 1, 2 ст. 58 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

**Перед проведением экспертизы истцом может быть представлен список вопросов, необходимых, по его мнению, для рассмотрения в ходе проведения экспертизы (ч. 2 ст. 79 ГПК РФ).**

Обычно один из *основных* вопросов, который задается судом экспертам – причинялся ли вред здоровью пациента и если да, то насколько тяжелый.

Кроме того, вопросы к эксперту могут быть следующими:

- верно ли установлен диагноз, если нет, то чем обуславливается постановка неправильного диагноза и каковы последствия,
- все ли возможности были использованы для диагностирования заболевания,
- полностью ли проведено обследование,
- соответствует ли назначенное лечение поставленному диагнозу,
- оказана ли медицинская помощь в полном объеме, если нет, то почему,
- какое лечение следовало бы провести,
- были ли противопоказания к лечению, назначенному больному,
- явилось ли назначенное больному лечение причиной ухудшения состояния здоровья,
- есть ли причинно-следственная связь между недочетами лечения и отрицательными последствиями.

**Тяжесть причинения вреда здоровью определяется на базе показателей, перечисленных в Приказе Министерства здравоохранения РФ от 24 апреля 2008 года**

**№194н** Об утверждении медицинских критериев определения степени тяжести вреда, причиненного здоровью человека. Согласно Постановлению правительства РФ от 17.08.2007 №522 года степень тяжести вреда может быть установлена судмедэкспертами государственной системы здравоохранения, иных медицинских учреждений, а также индивидуальными предпринимателями, обладающими специальными знаниями и получившими лицензию на ведение медицинской деятельности, в том числе правом проведения судебно-медицинской экспертизы.

Для установления причин смерти в РФ в случае необходимости назначается проведение судебно-медицинской экспертизы, которую проводят в лечебно-профилактических учреждениях согласно приказу Министерства здравоохранения и медицинской промышленности РФ от 29.04.1994 г. №82 о порядке проведения и патологоанатомических вскрытий.

**Ограничения по срокам исковой давности не будут распространяться:**

– на требования, касающиеся возмещения вреда, который был причинен жизни или здоровью гражданина. Но требования, которые будут предъявлены позднее трех лет со времени возникшего права на компенсацию такого вреда, будут удовлетворены за прошедшее время сроком не более чем за три года до предъявления иска (абз. 4 ст. 208 ГК РФ);

– на требования, касающиеся возмещения морального вреда, следующие из необходимости защитить принадлежащие гражданину неимущественные права и нематериальные блага (например, жизнь, здоровье, личная неприкосновенность) (абз. 2 ст. 208 ГК РФ; п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10).

**Обращение в правоохранительные органы, Роспотребнадзор, Министерство Здравоохранения**

**Прокуратура**

В случае тяжелых последствий врачебной ошибки, к примеру, устойчивой потери здоровья и работоспособности, а также, возможно, даже летального исхода, пациент лично или в связи со смертью родственника, может обратиться в правоохранительные органы (к дознавателю, в орган дознания, к следователю, руководителю следственного органа) с целью возбуждения уголовного дела. В соответствии с Конституцией РФ и ФЗ «О прокуратуре РФ», правоохранительные органы (прокуратура) **обязаны принять заявление и в течение трех дней провести проверку по Вашему обращению**, в том числе по признакам преступлений, предусмотренных ч. 2 ст. 109 «Причинение смерти по неосторожности», ч. 2 ст. 118 «Причинение тяжкого вреда здоровью по неосторожности», ч. 4 ст. 122 «Заражение ВИЧ-инфекцией», ст. 123 «Незаконное проведение искусственного прерывания беременности», ст. 124 «Неоказание помощи больному» и ст. 125 «Оставление в опасности» УК РФ.

Кроме того, в рамках своей компетенции правоохранительные органы вправе предпринять различные меры. Действия по проверке заявления о совершенном или предстоящем преступлении компетентные органы имеют право использовать как причину для назначения судебной экспертизы и получить на руки экспертное заключение (ч. 1 ст. 144 УПК РФ).

Полученное экспертное заключение, затребованное с целью проверки и/или судебной экспертизы, можно представить в качестве доказательства по гражданскому делу о возмещении причиненного вреда.

## Министерство здравоохранения

Подать Заявление в Министерство здравоохранения РФ имеет смысл, ссылаясь на Приказ от 24 апреля 2008 г. N 194н «Об утверждении Медицинских критериев определения степени тяжести вреда, причиненного здоровью человека». С целью приема и обработки обращений граждан **в каждом территориальном образовании существует общественная приемная**, проводящие проверки по заявлениям и привлекающие к ответственности виновников нарушений. Подача заявлений и жалоб в Министерство здравоохранения осуществляется следующими способами: лично, почтовым отправлением (сохраняйте квитанцию об отправке), по электронной почте, оформление заявления на официальном сайте Минздрава. Под любым из этих способов жалоба рассматривается и на неё выдается официальный ответ.

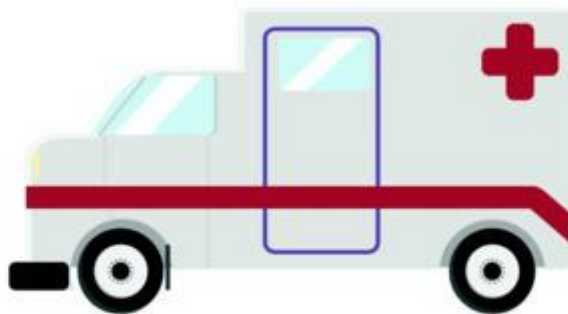
## Роспотребнадзор

Обращение в Роспотребнадзор требуется в случае необходимости, по мнению пациента, внеплановой проверки медицинского учреждения, а также для возбуждения дела об административном правонарушении.

Условие о необходимости предварительно подать жалобу в адрес поставщика медицинских услуг для целей проведения Роспотребнадзором внеплановой проверки *распространяется* на ситуации, в которых возникает угроза причинения вреда жизни и здоровью гражданина, а также в случае причинения такого вреда. Поданные жалобы рассматриваются в соответствии с пп. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; Информацией Роспотребнадзора от 07.12.2016 г.; Информацией Роспотребнадзора «О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор». Гражданин, подавший заявление, уведомляется о результатах проведения работ по его заявлению в течение 30 дней.

**Важно!** Настоятельно рекомендуем до подачи заявления в суд и/или правоохранительные органы обратиться за получением необходимой квалифицированной помощи к юристам, специализирующимся на спорах с медицинскими организациями.

## Вопрос 4. Право вызвать скорую помощь при отсутствии полиса ОМС





Одной из разновидностей медицинской помощи является скорая медицинская помощь (СМП), предоставленная пациентам в случае возникновения заболевания, травмы, несчастного случая, других состояний, которые требует оперативного медицинского вмешательства (пп. 3 п. 2 ст. 32, п. 1 ст. 35 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

Медицинские организации, относящиеся к государственной и муниципальной системам здравоохранения, оказывают нуждающимся пациентам скорую (скорую специализированную) медицинскую помощь абсолютно бесплатно (пп. 3 п. 2 ст. 32, п. 1 ст. 35 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

С учетом того факта, что СМП регулярно бывает востребована и оказана в чрезвычайных и безотлагательных ситуациях, и, кроме того, вне помещения медицинского учреждения, а также в амбулаторных или стационарных условиях – существует несколько вариантов взаимодействия сотрудников СМП с пациентом в случае отсутствия у него полиса обязательного медицинского страхования (ОМС) (п. 2 ст. 35 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

#### **Вариант 1. Экстренная форма оказания медицинской помощи**

Медицинская помощь является экстренной, в случае если она оказана при непредвиденных острых состояниях, заболеваниях, обострениях и осложнениях хронических заболеваний, **угрожающих жизни пациента** (пп. 1 п. 4 ст. 32 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

**Экстренная форма медицинской помощи обязывает любое медицинское учреждение, а также медицинского работника оказать ее безвозмездно и безотлагательно.** (*Отказ в оказании такой помощи недопустим!*). Очевидно, что при таких обстоятельствах предъявлять ОМС не обязательно (п. 2 ст. 11 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ; пп. 1 п. 2 ст. 16 Закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ).

#### **Вариант 2. Неотложная форма оказания медицинской помощи**

Медицинская помощь является неотложной, в случае если она оказана при непредвиденных острых состояниях, заболеваниях, обострениях и осложнениях хронических заболеваний, **в случае если угроза жизни пациента отсутствует** (пп. 2 п. 4 ст. 32 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ).

Если в жизни пациента ничто не угрожает, он, как застрахованное лицо, обязан предъявить полис ОМС для обращения за медицинской помощью (пп. 1 п. 2 ст. 16 Закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ).

Безусловно, бывает, что возникают ситуации когда гражданин обращается за медицинской помощью, но не может предъявить полис ОМС, чтобы подтвердить свой статус застрахованного лица.

Врач или фельдшер СМП В случае отсутствия у лица, обратившегося за медицинской помощью, полиса ОМС действует следующим образом:

**Пациент имеет полис ОМС, но в силу стечения обстоятельств он не может предоставить его сотруднику медицинской службы СМП.**

Это ситуация, когда, например, гражданин обращается за медицинской помощью в случае ухудшения состояния вне дома, не взяв с собой документы, и, как следствие, у него отсутствует при себе полис ОМС (либо невозможно найти полис ОМС дома).

В этом случае после осмотра по его результату врач или фельдшер СМП принимает в отношении пациента одно из следующих решений:

– Если существует вероятность, что состояние пациента ухудшится в обозримом будущем, а также в случае необходимости провести лечение в условиях, требующих круглосуточного медицинского наблюдения, в том числе, если есть вероятность, что ухудшение состояния пациента подразумевает угрозу его жизни, то медицинская помощь оказывается в экстренной форме, а **пациент подлежит госпитализации в стационар;**



– Если пациент находится в стабильном состоянии и в течение ближайших нескольких часов риск ухудшения состояния пациента, подразумевающий угрозу его жизни, сводится к минимуму, то **госпитализация пациента не требуется.** В этом случае врач, проводивший осмотр пациента, передаёт необходимую подробную информацию о вызове и состоянии здоровья пациента в поликлинику по месту жительства или по месту пребывания пациента, сопроводив ее необходимой соответствующей медицинской документацией с целью предоставить возможность посещения участкового терапевта или педиатра. Для дальнейшего лечения пациент обязан найти или восстановить полис ОМС для его последующего предъявления. Участковый терапевт или педиатр, посещающий пациента на дому, повторно проводят медицинский осмотр, анализируют состояние больного и выносят вердикт о том, в каком виде форме и на каких условиях будет оказана дальнейшая медицинская помощь.



В вышеописанных случаях отказ в госпитализации пациента не классифицируется как отказ в предоставлении медицинской помощи, поскольку фактический осмотр пациента медицинским работником СМП, анализ тяжести и возможного ухудшения его состояния, определение предварительного или окончательного диагноза подразумевают наличие специальных медицинских знаний, квалификации и сами по себе уже являются оказанной медицинской услугой.

**У пациента отсутствует полис ОМС, в том числе потерян, украден или изношен либо поврежден настолько, что нельзя идентифицировать застрахованное лицо.**

В описанной ситуации медицинский работник СМП будет руководствоваться принципами, указанными в первом пункте, за исключением того, что о гражданине, не опознанного в течение всего срока лечения, медицинское учреждение, в том числе служба скорой медицинской помощи, заявляет в территориальный фонд обязательного медицинского страхования ходатайство об идентификации застрахованного лица. Допустимо в этом случае вносить ориентировочные сведения со слов пациента о себе, в случае отсутствия любых документов, по которым можно удостоверить личность гражданина. Территориальный фонд ОМС проверяет по единому реестру застрахованных лиц, имеет ли застрахованное лицо действующий медицинский полис. Этот поиск фонд имеет право осуществлять в течение 5 рабочих дней, начиная с дня получения ходатайства. По результатам проверки территориальный фонд готовит ответ в медицинскую организацию, эту информация фонд предоставляет в течение трех рабочих дней (*пп. 11 п. 9 Правил обязательного медицинского страхования, утв. Приказом Минздравсоцразвития России от 28.02.2011 N 158н – непонятно, что за п.9 пп.11).*

#### **Получение СМП гражданами, не зарегистрированными и не идентифицированными в системе ОМС**

В соответствии с постановлением Минздрава России в конце 2012 года скорая помощь, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь должна быть оказана таким гражданам, не застрахованным и не идентифицированным в системе ОМС, наравне со всеми остальными пациентами (п. 9 Письма Минздрава России от 25.12.2012 N 11—9/10/2—5718).

Исходя из этого, гражданин, который не застрахован и не идентифицирован в системе ОМС, также имеет право рассчитывать на бесплатную скорую, в том числе скорую специализированную, медицинскую помощь со стороны СМП.

### **Вопрос 5. Навязывание платных медицинских услуг**



В рамках территориальной и базовой программы ОМС, гражданин, застрахованный по программе, в связи с наступлением страхового случая имеет право на бесплатную медицинскую помощь (ст. 4 Закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ).

Предложение о получении платных медицинских услуг не является нарушением со стороны медицинского учреждения в случае, если возникает ситуация, когда медицинская услуга может аналогично оказываться с применением изделий медицинского назначения как российского, так и иностранного производства, а бесплатно медицинская помощь может оказываться, соответственно программе государственных гарантий, подразумевая использование изделий исключительно российского производства. В случае если пациент получил все разъяснения и согласен на аналогичную платную замену, ответ на такое предложение медицинского учреждения подразумевает надлежащее документальное оформление, а именно:

- отказ от предоставления медицинской услуги с применением изделия российского производства, подписанный пациентом со ссылкой на добровольность и всестороннюю осведомленность (п. 7, 8 ст. 20 Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ);
- согласие на оказание медицинской услуги с применением изделия медицинского назначения зарубежного производства, аналогично подписанный пациентом со ссылкой на добровольность и всестороннюю осведомленность;
- наличие Договора на оказание платных медицинских услуг, оформленного и заключенного в соответствии с законодательством РФ.

Перед подписанием договора на оказание платных услуг до пациента должна быть доступно донесена вся подробная информация, связанная с возможностью получить подходящие виды и объемы медицинской помощи, положенные ему бесплатно (Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006).

Пациент имеет право отказаться от заключения договора на оказание платных медицинских услуг, что не может стать причиной того, что в отношении пациента будут уменьшены виды и объемы медицинской помощи, которые предоставляются пациентам в рамках базовой и территориальной программы медицинского страхования без взимания платы.

Если у Вас сложилось мнение, что услуги, положенные вам бесплатно, предлагаются Вам на платной основе, то рекомендуем придерживаться следующего порядка действий:

**Если Вы предполагаете, что Вам навязывают дополнительные платные услуги, следует обратиться к главному врачу или другому уполномоченному руководителю**

**медицинского учреждения, в котором работает обслуживающий вас врач, за разъяснениями.**

**Вы имеете право получить консультацию у руководства медицинской организации, к которой относится лечащий врач.** Проконсультировать Вас может заведующий отделением либо руководитель медицинского учреждения (заместитель руководителя медицинского учреждения). Вам должны сообщить полную достоверную информацию о предоставлении медицинской помощи, в том числе её видах и качестве. Указанное право зафиксировано в отношении каждого пациента, который застрахован в системе ОМС (п. 6 ч. 1 ст. 16 Закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ).

Должностное лицо обязано разъяснить Вам, каковы причины того, что рекомендуемая Вам медицинская услуга не включена в базовую или территориальную программу государственных гарантий по обязательному медицинскому страхованию, и как следствие, не может быть предоставлена бесплатно (п. 7 ч. 2 ст. 20 Закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ).

Такое обращение, адресованное руководству медицинского учреждения, может быть представлено как в устной, так и в письменной форме (в виде заявления или претензии).

**– Для получения устной консультации обратитесь в страховую медицинскую организацию (СМО).**

Обратитесь в СМО или территориальный орган СМО с целью получения аналогичных разъяснений. Обычно для прояснения ситуации по данному вопросу достаточно позвонить в операторский центр Вашей страховой компании. В большинстве случаев сотрудники СМО и территориального фонда ОМС оперативно смогут предоставить информацию относительно того, включена ли та или иная медицинская услуга в программу государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи (базовую и территориальную).

**– Если информация противоречива или подтверждает навязывание платных медицинских услуг, обратитесь с жалобой в СМО.**

Вы или Ваш представитель имеете право обратиться с жалобой в СМО по поводу доступности медицинской помощи в Вашей медицинской организации и потребовать проведения согласно Вашей жалобе целевой медико-экономической экспертизы (пп. «в» п. 14 Порядка, утв. Приказом ФФОМС от 01.12.2010 N 230).

По результату медико-экономической экспертизы, которая должна быть оформлена в виде акта по результатам анализа реестров счетов и счетов на оплату за медицинскую помощь, оказанную вам как застрахованному лицу, к медицинской организации могут быть применены соответствующие меры. Упомянутые применяемые к медицинской организации меры могут быть предусмотрены как российским законодательством об обязательном медицинском страховании, так и условиями договора на оказание и оплату медицинских услуг по ОМС, а также документом, в котором перечислены основания для отказа в оплате медицинской помощи. (Приложение 8 к Порядку N 230). Впоследствии, результаты медико-экономической экспертизы могут быть применены в качестве основания для того, чтобы провести экспертизу качества оказанной медицинской помощи (ч. 9 ст. 40, ст. 41 Закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ; Приложение 8 к Порядку N 230).

**– При обоснованных сомнениях в законности действий медицинской организации обратитесь в Роспотребнадзор.**

При наличии оснований пациент обращается в территориальный орган Роспотребнадзора с жалобой на нарушение его прав как потребителя медицинских услуг при их оказании, что может иметь последствия в виде проведения внеплановой проверки в указанном медицинском учреждении (п. 26 Приказа Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764; п. 9 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

Еще одно основание, способное инициировать проведение внеплановой проверки в отношении упомянутого медицинского учреждения требование прокурора в рамках надзора за исполнением Законов в результате поступивших в органы прокуратуры заявлений и обращений, содержащих материалы, нуждающиеся в проверке и подтверждении..

По результату проверки органами прокуратуры может быть вынесено решение об усмотрении в действиях учреждения или его должностных лиц вины в совершении административного правонарушения, предусмотренного статьей 14.8 КоАП РФ.

**– При наличии оснований обращайтесь с исковым заявлением в суд.**

Обращение в суд является самостоятельным способом защиты нарушенных или оспоренных прав, при этом все вышеперечисленные документы, полученные в результате взаимодействия с СМО, прокуратурой и Роспотребнадзором помогут продемонстрировать в суде добросовестность истца, принявшего меры для досудебного разрешения ситуации и существенно облегчат доказывание своей позиции в суде.

Место подачи искового заявления со стороны истца в указанном случае можно выбирать:

- по месту нахождения ответчика, то есть медучреждения, в отношении которого выдвигается обвинение о принуждении к получению медицинских услуг на платной основе,
- по месту жительства или месту пребывания истца,
- по месту исполнения договора, если оно отличается от места нахождения ответчика (ст. 17 Закона от 07.02.1992 г. №230—1, ст. 28, ч. 5, 7 ст. 29 ГПК РФ).

В качестве предмета иска в данном случае необходимо указать Ваши требования о компенсации денежных средств, потраченных на оказание медицинских услуг, которые должны были быть предоставлены, по Вашему мнению, бесплатно в соответствии с программой государственных гарантий и договором обязательного медицинского страхования. Обращаем Ваше внимание, что в судебном иске пациент может требовать одновременного возмещения понесенных расходов, в том числе на продолжение необходимого лечения, компенсации причинения вреда здоровью, а также морального вреда, взыскивать неустойку и судебные расходы.



**Судебная практика:**

Решение Октябрьского районного суда г. Иркутска от 09.08.2016 г., дело №2—1970/2016.

Взыскано в пользу истца: компенсация морального вреда, расходы по оплате судебной экспертизы, расходы на оплату услуг представителя. Пациент поступил с диагнозом псориаз, в процессе лечения жаловался на раздражение в местах следов от инъекций, но не был услышан, в итоге выписан и через короткое время поступил на лечение постинъекционных абсцессов предплечий с последующей операцией.

Решение Первомайского районного суда г. Владивостока от 25.08.2010 г. по гражданскому делу №2—64/10.

Истица с травмой пальца обратилась в медицинскую организацию, где ей поставили диагноз, ушиб ногтевой фаланги, наложена повязка с антисептиком, назначен обезболивающее. Должного внимания к дальнейшим жалобам врач-хирург не проявил. Пациентка обратилась в другую медицинскую организацию, где ей пришлось удалению ногтевой фаланги на уровне основания. В качестве компенсации за ампутацию ногтевой фаланги второго пальца левой руки взыскано в пользу пациентки 200 000 рублей.

Старооскольский городской суд Белгородской области, Решение №2—2515/2011 от 29 ноября 2011 г. по делу №2—2515/2011.

Сложный пациент подал в суд на врачей, обвинив в уклонении от предоставления информации о состоянии здоровья. Суд признал один письменный ответ недостаточно полным, в удовлетворении остальных требований Истцу отказал. В том числе затрагиваются вопросы смены лечащего врача.

Решение от 7 июня 2017 г. по делу №2—53/2017. Индустриальный районный суд г. Хабаровска (Хабаровский край). Истец предъявил требования о некачественном обслуживании, суд не нашел на то оснований и доводы истца отклонил в полном объеме.

Решение от 16 июня 2017 г. по делу №2—4346/2017 г. Люберецкий городской суд (Московская область). Незаконное прикрепление истца к учреждению и сопутствующие жалобы. Иск удовлетворен в части назначения другого лечащего учреждения.

Решение от 13 марта 2017 г. по делу №2—1016/2017. Ленинский районный суд г. Махачкалы (Республика Дагестан).

Обратная ситуация, Медучреждение, обслуживающее военных, выступило ответчиком по иску на право получать Истцом медобслуживание. В удовлетворении исковых требований о признании за истцом права на оказание медицинской помощи и беспрепятственное посещение поликлиники, а также права на получение возмещения морального вреда суд отказал.

## **Формы и шаблоны документов**

### **Что это за раздел и как с ним работать?**

Здесь собраны основные шаблоны документов, упомянутые в этой книге. Безусловно, в наше время данная информация не является секретной или уж тем более



труднодоступной. Основной задачей данного раздела является простота вашего доступа к необходимым документам. По статистике большинство людей ищущих подобные издания уже имеют какую-либо проблему в области законодательства, либо сталкивались с ней ранее. И в эпоху современных технологий я лишь хотел ещё больше упростить поиск и доступ к определенному шаблону. Уж если одна из глав ответила на ваш вопрос, или подсказала что нужно сделать, то этот раздел поможет распечатать нужный документ (если вы купили электронную версию) или вырезать нужные страницы (если у вас в руках печатное издание) и начать действовать немедленно! Если ваши права нарушили и моя книга убедила Вас в том что вы не только правы но и можете отстоять свою правоту – не откладывайте ни минуты. Напишите жалобу на салфетке из ресторана! Подайте иск в суд по пути с работы! Боритесь, ведь право это механизм который нужно приводить в движение.

## Заявление о возврате товара

Директору: \_\_\_\_\_

(наименование организации)

адрес: \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

от: \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

паспорт: серия \_\_\_\_ номер \_\_\_\_

(кем и когда выдан)

проживающий (ей) по адресу:

тел. \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. я приобрел (а) в вашем магазине

\_\_\_\_\_ торговой марки \_\_\_\_\_ по цене

\_\_\_\_\_ руб., что подтверждается кассовым чеком.

Товар не был в употреблении, сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Указанный товар не подошел мне *по следующим*

*причинам:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_. На момент моего обращения в магазин для обмена товара аналогичный товар для обмена в продаже отсутствует. В соответствии с п. 2 ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 №2300—1 «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и прошу вернуть мне уплаченную за товар денежную сумму в размере \_\_\_\_\_ руб.

Кассовый чек № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. прилагаю.

Дата/Подпись \_\_.\_\_.201\_\_ г. \_\_\_\_\_

## Заявление об обмене товара

Директору: \_\_\_\_\_

(наименование организации)

**адрес:** \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

от: \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

**паспорт:** серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

(кем и когда выдан)

**проживающий (ей) по адресу:**

тел. \_\_\_\_\_

**e-mail:** \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. я приобрел (а) в вашем магазине  
 \_\_\_\_\_ *торговой марки* \_\_\_\_\_ по цене  
 \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается кассовым чеком.

Товар не был в употреблении, сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы,  
 фабричные ярлыки. Указанный товар не подошел мне *по следующим*  
*причинам:* \_\_\_\_\_.

В соответствии с п. 1 ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 №2300—1 «О защите прав  
 потребителей» прошу заменить мне данный товар на аналогичный, со следующими  
 характеристиками:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_.

Кассовый чек № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. прилагаю.

Дата/Подпись \_\_.\_\_.201\_\_ г. \_\_\_\_\_

## Претензия

**Директору:** \_\_\_\_\_

(наименование организации)

**адрес:** \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

от: \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

**паспорт:** серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

(кем и когда выдан)

**проживающий (ей) по адресу:**

тел. \_\_\_\_\_

**e-mail:** \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_ 201\_ г. года в торговом предприятии \_\_\_\_\_ я приобрел \_\_\_\_\_ (наименование товара) марки «\_\_\_\_\_», уплатив его стоимость в размере \_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается кассовым чеком.

Однако при продаже продавец \_\_\_\_\_, в нарушение норм действующего законодательства, не ознакомил меня в полной мере с функциональными особенностями приобретаемой товарной единицы. В процессе его использования, выяснилось, что отсутствуют те функции, в наличии которых меня убедил продавец, что является недопустимым. О случившемся я сразу же поставил в известность сотрудников администрации «\_\_\_\_\_», которые до настоящего времени каких-либо конкретных мер не приняли.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан продать потребителю товар, соответствующий по качеству обязательным требованиям стандартов, условиям договора, обычно предъявляемым, а также информации о товарах.

В соответствии со ст. 18 упомянутого Закона, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Указанные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Потребитель вправе предъявить требования изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

На основании Закона РФ «О защите прав потребителей» **требую** в течение десяти дней с момента получения данной претензии вернуть мне полную стоимость \_\_\_\_\_ (наименование товара) марки «\_\_\_\_\_» в размере \_\_\_\_ рублей, а также выплатить расходы, потраченные на юридические услуги в размере \_\_\_\_\_ рублей.

В случае отклонения претензии, для защиты своих прав и законных интересов я вынужден буду обратиться в суд с требованием о компенсации неустойки, морального вреда, а также взыскания штрафа в доход государства в размере половины цены моего иска.

О принятом решении прошу уведомить меня в установленный законом срок.

Дата/Подпись \_\_.\_\_.201\_ г. \_\_\_\_\_

## **Претензия: недостатки в товаре в течение гарантийного срока**

**Директору:** \_\_\_\_\_

(наименование организации)

**адрес:** \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

**от:** \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

**паспорт:** серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

(кем и когда выдан)

**проживающий (ей) по адресу:**

**тел.** \_\_\_\_\_

**e-mail:** \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в магазине «\_\_\_\_» по адресу: \_\_\_\_\_ я приобрел (а) \_\_\_\_\_ (наименование товара, марку, модель) стоимостью \_\_\_\_\_ рублей с гарантийным сроком \_\_\_\_\_ месяцев.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., в пределах гарантийного срока я обнаружил (а) недостаток, выражающийся в следующем: \_\_\_\_\_ (описать выявленный недостаток)

В соответствии с п.1. ст. 18, абз. 1 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей покупатель имеет право требовать:

указать одно из требований, предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона:

- заменить товар на товар этой же марки (модели, артикула)
- заменить товар на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены
- соразмерно уменьшить покупную цену
- незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара (либо возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом)
- отказаться от договора купли продажи и прошу вернуть уплаченную за товар сумму в полном размере.

**В соответствии со своими правами п.1. ст. 18, абз. 1 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую:**

Напоминаю, что срок удовлетворения моего требования составляет: \_\_\_\_\_

В случае необходимости проведения проверки качества товара, предусмотренной п.5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу сообщить мне об этом в письменной

форме, для обеспечения моего участия в проверке качества товара. Срок проведения проверки качества, а в случае необходимости и экспертизы не должен превышать \_\_\_\_\_.

Если вы откажете в удовлетворении моего требования в установленный законом срок, я буду вынужден (а) обратиться с иском в суд, где потребую не только исполнения моих требований, но и возмещения убытков, компенсации морального вреда, выплаты неустойки и штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом в мою пользу.

К претензии прилагаю: (копии кассового чека, товарного чека, гарантийного талона и т.п.)

Дата/Подпись «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

## **Претензия: недостатки в товаре, на который не установлен гарантийный срок**

**Директору:** \_\_\_\_\_

(наименование организации)

**адрес:** \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

**от:** \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

**паспорт:** серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

(кем и когда выдан)

**проживающий (ей) по адресу:**

**тел.** \_\_\_\_\_

**e-mail:** \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в магазине «\_\_\_\_\_» по адресу: \_\_\_\_\_ я приобрел (а) \_\_\_\_\_ (наименование товара, марку, модель) стоимостью \_\_\_\_\_ рублей. Гарантийный срок на товар не был установлен.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я обнаружил (а) недостаток, выражающийся в следующем: \_\_\_\_\_ (описать выявленный недостаток)

В соответствии с п.1. ст. 18, абз. 1 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей покупатель имеет право требовать:

указать одно из требований, предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона:

- заменить товар на товар этой же марки (модели, артикула)
- заменить товар на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены
- соразмерно уменьшить покупную цену
- незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара (либо

возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом)  
 – отказаться от договора купли продажи и прошу вернуть уплаченную за  
 товар сумму в полном размере.

В соответствии с абз. 2 п. 1 ст. 19 Закона в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В соответствии с п. 6 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

**Таким образом, предлагаю Вам осмотреть товар и убедиться, что недостаток в нем имеет производственный, а не эксплуатационный характер.**

**В соответствии со своими правами п.1. ст. 18, абз. 1 п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую:**

Если в течение \_\_\_\_\_ дней Вы не удовлетворите мое требование, то я оставляю за собой право на обращении в экспертную организацию с целью получения доказательств того, что дефект товара является производственным.

Если по результатам экспертизы будет установлено, что недостатки в товаре возникли до передачи товара мне или по причинам, возникшим до этого момента, то в соответствии с п.6 ст. 18 и п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» Вы будете обязаны удовлетворить мое требование и возместить убытки (стоимость проведения экспертизы).

К претензии прилагаю: (копии кассового чека, товарного чека).

Дата/Подпись «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_

## **Договор № \_\_ на оказание юридических услуг (представительство в суде первой инстанции)**

гор. \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

\_\_\_\_\_ (наименование организации), в лице директора  
 \_\_\_\_\_ (ФИО), действующего на основании Устава Общества,  
 именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны  
 и \_\_\_\_\_, действующий на основании паспорта гражданина  
 Российской Федерации, серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем  
 «Заказчик» с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

1.1. По настоящему Договору Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство, т.е. обязуется за вознаграждение совершать по поручению Заказчика следующие юридические и иные действия от имени и за счет Заказчика:

1.1.1. подготовить исковое заявление о \_\_\_\_\_  
 Заказчику, а также представлять интересы Заказчика при рассмотрении указанного искового

заявления в суде первой инстанции – \_\_\_\_\_ районом суде г.

1.1.2. иные действия: любые другие действия, не запрещенные законодательством РФ, о необходимости, сроках и порядке исполнения которых достигнуто письменное соглашение между Исполнителем и Заказчиком.

1.2 Услуги по настоящему Договору подлежат оказанию Исполнителем в следующие сроки:

1.2.1. Начало: \_\_\_\_\_ 201\_\_ года.

1.2.2. Окончание: \_\_\_\_\_ 201\_\_ года.

1.2.3. При необходимости решения вопросов апелляционного и надзорного обжалования решения суда первой или второй инстанции, либо участия в качестве представителя при рассмотрении апелляционной или надзорной жалобы в судах второй и вышестоящей инстанций, срок настоящего договора продлевается и устанавливается дополнительная цена услуги на основании дополнительного письменного соглашения Сторон.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Оказать услуги по настоящему Договору с надлежащим качеством и в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации принимая личное участие, а также с привлечением внешних юристов.

2.1.2. Оказать услуги в сроки, установленные настоящим Договором.

2.1.3. Разъяснять Заказчику порядок и значение действий, совершаемых Исполнителем по настоящему Договору.

2.1.4. При исполнении настоящего Договора действовать в интересах Заказчика.

2.1.5. Своевременно извещать Заказчика о необходимости участия последнего в переговорах, судебных заседаниях либо о необходимости присутствия Заказчика на иных мероприятиях.

2.1.6. По требованию Заказчика представлять последнему отчеты о ходе оказания услуг по настоящему Договору.

2.2. Исполнитель вправе:

2.2.1. Требовать от Заказчика предоставления документов, сведений, информации, необходимой для надлежащего исполнения настоящего Договора.

2.2.2. Приостановить оказание услуг по настоящему Договору в случае непредоставления Заказчиком необходимых Исполнителю документов, сведений, информации до начала оказания Исполнителем услуг в соответствии с п. 1.3.1 настоящего Договора.

Исполнитель возобновляет оказание услуг после предоставления Заказчиком всех документов, сведений и информации.

Срок оказания услуг, установленный настоящим Договором, продлевается соразмерно времени, в течение которого у Заказчика отсутствовали необходимые документы, сведения, информация.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Оплатить не позднее \_\_\_\_\_ 201\_\_ года в установленном порядке государственную пошлину за рассмотрение судом первой инстанции искового заявления и отправить по почте (передать) Исполнителю вместе с 1) нотариальной доверенностью на имя представителя (представителей) и 2) подлинными документами (доказательствами, обосновывающими заявленные иски требования).



2.3.2. Предоставить Исполнителю документы, сведения, информацию, необходимые для надлежащего исполнения настоящего Договора.

2.3.3. Присутствовать на переговорах, судебных заседаниях, при проведении иных мероприятий, на необходимость посещения которых указал Исполнитель.

2.3.4. Оплатить услуги Исполнителя в размере, порядке и на условиях, которые установлены настоящим Договором.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Осуществлять контроль процесса оказания услуг Исполнителем, не вмешиваясь при этом в деятельность Исполнителя.

2.4.2. Требовать от Исполнителя представления отчета о ходе оказания услуг.

2.4.3. Присутствовать на всех судебных заседаниях, проводимых по делам, указанным в п. 1.1 настоящего Договора.

2.5. По окончании оказания услуг Исполнителем составляется акт об оказании услуг и представляется Заказчику для подписания.

Заказчик обязуется рассмотреть и подписать акт об оказании услуг в течение трех дней с даты его получения от Исполнителя.

В случае если услуги оказаны Исполнителем с отступлениями от настоящего Договора или с иными недостатками, Заказчик указывает об этом в акте.

2.6. В случае если Исполнитель в ходе оказания услуг по настоящему Договору придет к выводу о невозможности решения вопроса, указанного в п. 1.1 настоящего Договора, правовыми средствами, он уведомляет об этом Заказчика с представлением соответствующего обоснования. В таком случае Стороны составляют и подписывают соответствующий протокол. Дата подписания Сторонами указанного протокола является датой прекращения настоящего Договора (п. 5.2 настоящего Договора).

### **3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

3.1. Стоимость услуг по настоящему Договору определяется в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.

3.2. Оплата услуг Исполнителя производится Заказчиком следующим образом:

3.2.1. Заказчик уплачивает Исполнителю до «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года в качестве предоплаты \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей, а остальную сумму – \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. вносит не позднее \_\_ \_\_ 201\_\_ г.

3.4. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя по реквизитам, указанным в разделе 6 настоящего Договора или дополнительного выставленного счета, либо внесения наличных денег в кассу Исполнителя с выдачей, последним подтверждающей квитанции-договора, установленной Законом (документа строгой отчетности).

3.5. Датой оплаты считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или поступления наличных денежных средств на счет Исполнителя.

3.6. При необходимости выезда Исполнителя за пределы г. \_\_\_\_\_ Заказчик возмещает Исполнителю расходы в размере стоимости проезда и проживания в гостинице.

Необходимость выезда Исполнителя определяется Сторонами настоящего Договора совместно дополнительным соглашением либо в результате письменного согласия Заказчика, направленного Исполнителю по электронной почте.

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Исполнитель не несет ответственности за последствия, связанные с предоставлением Заказчиком документов, не соответствующих действительности.

4.3. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов и стоимости фактически оказанных услуг.

4.4. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору при условии полного возмещения Заказчику убытков.

4.5. Стороны вправе расторгнуть настоящий Договор досрочно в случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. В случае нарушения Заказчиком срока оплаты услуг начисляются пени в размере 0,3% за каждый день просрочки.

4.7. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору при возникновении непреодолимых препятствий, под которыми понимаются стихийные бедствия, массовые беспорядки, запретительные действия властей и иные форс-мажорные обстоятельства.

#### 5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания.

5.2. Сроком окончания действия настоящего Договора считается подписание Сторонами акта об оказании услуг (п. 2.5 настоящего Договора) либо дата подписания Сторонами протокола о невозможности решения указанного вопроса правовыми средствами (п. 2.6 настоящего Договора).

5.3. Стороны обязуются решать все возникающие разногласия путем переговоров. При неурегулировании Сторонами возникших разногласий спор разрешается в судебном порядке.

5.4. Все изменения и дополнения к настоящему Договору действительны при условии их составления в письменной форме и подписания обеими Сторонами.

5.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

#### 6. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН.

**Заказчик:** \_\_\_\_\_,

Паспорт гражданина РФ серии \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан \_\_. \_\_. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, код подразделения \_\_\_\_\_,

зарегистрированный по адресу: г. \_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_, кв. \_\_. Конт. тел. +7 (\_\_\_\_\_).

**Исполнитель:** \_\_\_\_\_

в лице: \_\_\_\_\_

юр. адрес:

факт. адрес:

ИНН \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ ОГРН \_\_\_\_\_ от \_\_. \_\_. \_\_\_\_\_.

Платежные реквизиты: р/сч № \_\_\_\_\_  
 БИК \_\_\_\_\_ ИНН \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_  
 к/сч \_\_\_\_\_  
**Заказчик: Исполнитель**

## Претензия о возврате денежных средств за не оказанные туристические услуги

**Директору:** \_\_\_\_\_

(наименование организации)

**адрес:** \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

**от:** \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

**паспорт:** серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

(кем и когда выдан)

**проживающий (ей) по адресу:**

**тел.** \_\_\_\_\_

**e-mail:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.201\_ г. между мной, \_\_\_\_\_, и \_\_\_\_\_ (наименование продавца путевки) был заключен договор № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.201\_ г. Согласно вышеуказанного договора Турфирма обязуется оказать услуги по реализации туристических услуг согласно листу бронирования туристической путевки № \_\_\_\_\_.

В соответствии с Приложением № \_\_\_\_ к Договору срок путешествия составляет \_\_\_\_ дней в период с \_\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ г., маршрут путешествия: \_\_\_\_\_, отель проживания \_\_\_\_\_.

Во исполнение вышеуказанного договора была произведена полная оплата стоимости туристических услуг, что подтверждается квитанцией об оплате от \_\_\_\_\_.201\_ г.

\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» обязалось предоставить следующие услуги: авиаперелет, проживание в отеле \_\_\_\_\_ на период с \_\_\_\_\_ года по \_\_\_\_\_ года, \_\_\_\_ двухместных номер (а), тип номера \_\_\_\_\_, срок нахождения \_\_\_\_ ночей, питание – \_\_\_\_\_. Согласно туристической путевке стоимость услуг Агентства составила \_\_\_\_\_ рублей.

\_\_\_\_\_.201\_ г. \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» сообщило, что нам не могут предоставить следующие услуги: \_\_\_\_\_ в связи с тем, что \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_. Также на встрече, которая состоялась \_\_\_\_\_.201\_ г., Заместитель генерального директора \_\_\_\_\_ сообщил, что ООО \_\_\_\_\_ приносит свои извинения, но предоставить туристические услуги не может. ООО \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_ отказалось предоставить какой-либо иной туристический продукт / предложило предоставить иной туристический продукт: \_\_\_\_\_.

Так как условия проживания в предложенном нам отеле \_\_\_\_\_ не соответствуют заказанному нами отелю \_\_\_\_\_, из питания предоставляется только ужин, в то время как нами оплачено питание – только завтрак, в предоставленных номерах отсутствует \_\_\_\_\_.

Согласно ст. 10 Закона «Об основах туристической деятельности в РФ» к существенным условиям договора о реализации туристского продукта относится информация о потребительских свойствах туристского продукта – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

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.

К существенным изменениям обстоятельств относятся ухудшение / изменение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке.

В соответствии с положениями статьи 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300—1 «О защите прав потребителей»: Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Туристические услуги по договору не были оказаны, фактически понесенные Вами расходы составили \_\_\_\_\_ рублей.

На основании вышеизложенного прошу:

Считать договор № \_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.201\_\_ г. расторгнутым.

Вернуть в течении 10 дней уплаченные по договору денежные средства в размере \_\_\_\_\_ руб. Указанные денежные средства просьба перечислить на следующие реквизиты:

Получатель: \_\_\_\_\_

Номер счета: \_\_\_\_\_

Банк получателя: \_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_

Корреспондентский счет: \_\_\_\_\_

КПП: \_\_\_\_\_ ИНН: \_\_\_\_\_

ОКПО: \_\_\_\_\_ ОГРН: \_\_\_\_\_

Прошу данную претензию рассматривать как соблюдение претензионного порядка урегулирования споров.

В случае отрицательного ответа буду вынужден обратиться в суд для взыскания: вышеуказанной суммы задолженности, неустойки, морального вреда, возмещения в полном объеме причиненных убытков сверх неустойки, 50% штрафа за не исполнение требования Потребителя в добровольном порядке в соответствии с Законом о защите прав потребителя, а также расходов за оказание юридических услуг.

В случае перечисления денежных средств в размере \_\_\_\_\_ в десятидневный срок, обязуемся не предъявлять ко взысканию вышеуказанные требования.

Дата/Подпись \_\_.\_\_.\_\_\_\_

## Претензия при утрате багажа во время авиаперевозки

Директору: \_\_\_\_\_

(наименование организации)

адрес: \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

от: \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

паспорт: серия \_\_\_\_ номер \_\_\_\_

(кем и когда выдан)

проживающий (ей) по адресу:

тел. \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

### Претензия

Прошу Вас возместить мне ущерб за утрату багажа с рейса: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ от «\_\_»

\_\_\_\_\_ 201\_ г.

по маршруту

в размере \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ рублей.

(прописью / цифрами)

Компенсацию ущерба прошу

(перечислить почтовым переводом на домашний адрес, на расчётный счёт, выплатить на руки)

Приложения:

– Авиабилет № \_\_\_\_\_

– Багажная бирка № \_\_\_\_\_

– Коммерческий Акт № \_\_\_\_\_

– Опись вещей в багаже.

– Квитанция об оплате багажа сверх нормы.

– Другие документы: \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись)

## Заявление в полицию о краже

Начальнику \_\_\_\_\_ ОВД

Района \_\_\_\_\_ города \_\_\_\_\_

(ФИО)

от \_\_\_\_\_

(ваше ФИО)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

Прошу привлечь к уголовной ответственности неизвестного, который «\_\_» \_\_\_\_\_ года примерно в \_\_. \_\_ по адресу: \_\_\_\_\_ похитил из гардероба принадлежащую мне \_\_\_\_\_ (предмет одежды, его материал, покрой, прочие особенности), приобретенного мной (описываются обстоятельства кражи),

На основании п.1 ст. 145 УПК РФ орган дознания, дознаватель или следователь обязан принять одно из следующих решений:

- 1) о возбуждении уголовного дела
- 2) об отказе в возбуждении уголовного дела;
- 3) о передаче сообщения по подсудности в соответствии со статьей 151 Уголовно-процессуального кодекса РФ, а по уголовным делам частного обвинения – в суд в соответствии с частью второй статьи 20 Уголовно-процессуального кодекса РФ.

На основании п.1 ст. 144 УПК РФ орган дознания, дознаватель или следователь обязан принять решение в срок не позднее 3 суток со дня поступления данного сообщения.

Прошу проинформировать меня о решении незамедлительно после его принятия. В случае продления данного срока до 10 или 30 суток в порядке, предусмотренном п.3 ст. 144 УПК РФ, прошу проинформировать меня об этом незамедлительно после принятия решения о продлении срока.

Об ответственности по ст. 306 УК РФ за заведомо ложный донос предупрежден.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## Требование (претензия) о возврате хранителем переданных на хранение в гардероб организации вещей

Директору: \_\_\_\_\_

(наименование организации)

адрес: \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

от: \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

(кем и когда выдан)

проживающий (ей) по адресу:

тел. \_\_\_\_\_

**e-mail:** \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (далее по тексту – «Поклажедатель») сдал на хранение в гардероб \_\_\_\_\_ (далее по тексту – «Хранитель») следующие вещи: \_\_\_\_\_ (далее по тексту – «Вещи»), что подтверждается \_\_\_\_\_.

При обращении Поклажедателя к Хранителю с просьбой о возврате Вещей, сданных на хранение, Вещи возвращены Поклажедателю не были.

Согласно ст. 905 Гражданского кодекса Российской Федерации общие положения о хранении применяются к отдельным его видам, если правилами об отдельных видах хранения не установлено иное.

Согласно п. 1 ст. 900 Гражданского кодекса Российской Федерации хранитель обязан возвратить поклажедателю ту самую вещь, которая была передана на хранение. В соответствии со ст. 904 Гражданского кодекса Российской Федерации хранитель обязан по первому требованию поклажедателя возвратить принятую на хранение вещь, хотя бы предусмотренный договором срок ее хранения еще не истек.

В связи с изложенным и руководствуясь п. 1 ст. 900, ст. ст. 904, 905 Гражданского кодекса Российской Федерации, просьба осуществить возврат переданных Хранителю Вещей в срок до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

**В случае невозможности произвести возврат, требую возмещения понесенных мной убытков в размере \_\_\_\_\_, что подтверждаю следующими документами:**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## **Претензия в сфере услуг общественного питания Возмещение морального вреда**

**Директору:** \_\_\_\_\_

(наименование организации)

**адрес:** \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

**от:** \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

**паспорт:** серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

(кем и когда выдан)

**проживающий (ей) по адресу:**

тел. \_\_\_\_\_

**e-mail:** \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я посетил (а) ваше заведение «\_\_\_\_\_», расположенное по адресу: \_\_\_\_\_

Однако по прибытию в ресторан, я был (а) крайне разочарован тем, как именно оказываются услуги. А, именно:

---



---



---

\_\_\_\_\_ льный вред, так как:

---



---



---

\_\_\_\_\_ Размер компенсации оценивается мной в \_\_\_\_\_ руб. Вред подлежит возмещению в добровольном порядке согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» в срок, предусмотренный законом.

В случае неудовлетворения моих требований, буду вынужден (а) обратиться в суд, что повлечет для Вас дополнительные расходы на оплату услуг моего представителя.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## **Расписка о получении услуги в виде общественного питания**

### **и об обязательстве вернуть определённую сумму**

г. Москва «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Я, \_\_\_\_\_, паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О.)

выдан

\_\_\_\_\_,

(когда, кем)

проживающ\_\_ по адресу: \_\_\_\_\_,

(адрес места жительства)

получи\_\_ от \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_,

(название учреждения общественного питания, ОГРН)

услугу в виде общественного питания, по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,

(место, дата)

на сумму \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей,

в соответствии

с \_\_\_\_\_

(чек, квитанция)



Обязуюсь до \_\_\_\_\_ включительно оплатить указанные услуги в полном объеме.

Претензий по качеству к \_\_\_\_\_ не имею.

(название учреждения общественного питания)

Настоящая расписка составлена в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## **Уведомление заемщиком кредитора о досрочном возврате потребительского кредита (займа)**

**Директору:** \_\_\_\_\_

(наименование организации)

**адрес:** \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

**от:** \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

**паспорт:** серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

(кем и когда выдан)

**проживающий (ей) по адресу:**

**тел.** \_\_\_\_\_

**e-mail:** \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. между «\_\_\_\_\_» (наименование финансовой организации) и \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заемщика) заключен Договор потребительского кредита (займа) N \_\_\_\_\_ на сумму \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.

Статьей \_\_\_\_ Договора предусмотрено право заемщика вернуть досрочно кредитору всю сумму полученного потребительского кредита (займа) или ее часть, уведомив об этом кредитора следующим способом – \_\_\_\_\_, не менее чем за \_\_\_\_\_ календарных дней до дня возврата потребительского кредита (займа).

В связи с \_\_\_\_\_, руководствуясь п. 4 ст. 11 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», \_\_\_\_\_ (ФИО) уведомляет о досрочном возврате потребительского кредита (займа) по Договору потребительского кредита (займа) от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_ с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. в следующем порядке: \_\_\_\_\_ в срок до \_\_\_\_\_.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## **Претензия по дополнительным платным медицинским услуг**

**Директору:** \_\_\_\_\_

(наименование организации)

**адрес:** \_\_\_\_\_

(местонахождение организации)

**от:** \_\_\_\_\_

(ФИО покупателя)

**паспорт:** серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

(кем и когда выдан)

**проживающий (ей) по адресу**

**тел.** \_\_\_\_\_

**e-mail:** \_\_\_\_\_

Между мной и \_\_\_\_\_ (страховая компания) был заключен договор обязательного медицинского страхования № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. При заключении договора в него были включены услуги – \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_.201\_ года я явился на прием к \_\_\_\_\_.

В результате обследования мне был поставлен следующий диагноз

\_\_\_\_\_ и предложен план лечения, включающий в себя платные услуги, а именно:

\_\_\_\_\_.

Сумма за дополнительные услуги составляет \_\_\_\_\_.

Прошу в десятидневный срок:

1. Разъяснить возможность получения аналогичного бесплатного лечения по ОМС.

2. Сообщить, на каком основании услуга \_\_\_\_\_ не может быть включена в перечень услуг по договору ОМС № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_