

**Публикации за 2018 год**

**ДОЛГИ ПОСМЕРТНЫЕ**

**Провайдер подал в суд на умершую женщину**

**Вера ЧЕРЕНЕВА**

Крупный оператор связи подал в суд на жительницу Старой Руссы Валентину Ивановну Демидову. Провайдер требует оплатить долг за кабельное телевидение в размере 1338 рублей. Загвоздка в том, что Валентина Ивановна скончалась в декабре прошлого года и в течение последних месяцев никак не могла пользоваться предоставленными ей услугами связи. Об этой ситуации «РГ» рассказала соседка Валентины Ивановны Галина Александровна Ластовская. Галина Александровна является старшей по подъезду. Она дружила со своей соседкой, а сейчас собирает и бережно хранит ее корреспонденцию. Старшая по подъезду планирует передать все письма сыну умершей соседки. Тот приехать пока не может: живет и работает на Дальнем Востоке.

Однажды среди писем Галина Александровна обнаружила извещение от провайдера, в котором было указано, что на ее умершую соседку подали в суд за неуплату долга.

С вопросом, как так может быть, «РГ» обратилась к провайдеру. Пресс-секретарь северо-западного макрорегионального отделения оператора связи Ольга Лаврова сообщила «РГ», что провайдер не знает о смерти своего абонента. Получить такую информацию оператору связи неоткуда, если только родственники или потенциальные наследники не сообщат. Если от них нет никаких известий, то компания продолжает выставять счета.

Счета выставлены в том числе и за тот период, когда Валентина Демидова уже скончалась и кабельным телевидением в квартире никто не пользовался. Представитель провайдера объяснила это тем, что компания обеспечивает абоненту возможность пользования услугой.

То есть кабельное телевидение в квартире было. А то, что телевизор в это время никто не включал, оператора не касается. Несколько месяцев долг копился, потом оператор расторгнул договор в одностороннем порядке и прекратил предоставление услуг.

Тем не менее, несмотря на то, что договор расторгнут, представитель провайдера рекомендовала сыну абонентки связаться с оператором связи и предоставить копию свидетельства о смерти матери. Следующим этапом, по словам Ольги Лавровой, должен стать поиск наследников, с которых компания намерена взыскать те самые 1338 рублей.

- Действия оператора в данном случае абсолютно законны, - говорит адвокат Рустам Чернов. - Когда человек вступает в наследство, он получает не только имущество умершего, но и принимает на себя взятые им обязательства, в том числе и долги. Поэтому розыск наследников в данной ситуации вполне логичен. Правда, если сын героини публикации еще не вступил в наследство, то он никаких обязательств перед оператором не имеет.

Саму же ситуацию, когда счета выставались умершему человеку, по словам эксперта, можно оспорить в суде. В частности, наследник может доказать, что задолженность образовалась по причине смерти женщины, а это объективное обстоятельство для расторжения договорных отношений. Но в то же время Рустам Чернов отмечает, что судебная тяжба - это длительный и сложный процесс, а учитывая, что сын пенсионерки находится в другой части страны, эксперт задает закономерный вопрос: не проще ли заплатить провайдеру, чем заниматься разбирательством, ведь судебные расходы окажутся значительно больше долга, а решение Фемиды в данном случае непредсказуемо.

**Советы адвоката Рустама Чернова:**

Если вам приходят счета за умершего родственника:

1. Мелкие долги часто возникают после смерти абонентов. Это касается не только телекоммуникационных услуг, но и, например, ЖКХ. Но платить по ним обязаны не все родственники, а конкретно наследники.
2. Как только вы обращаетесь к нотариусу и инициируете вступление в наследство, вы можете взять справку о вступлении в наследство и обойти с ней все инстанции, с которыми умерший мог иметь договорные отношения: управляющая компания, провайдеры и так далее. Со справкой вы можете расторгнуть ненужные вам договоры или переоформить их.
3. Бывает, что многие наследники не знают о долгах своих умерших родственников. Соответственно, кредитор, прежде чем что-то взыскивать, обязан человека известить. Если наследник живет по месту регистрации и официально работает, то найти его не так уж и сложно.
4. Наследники обязаны оплачивать долги только за последние три года. Именно таков срок исковой давности по таким производствам. Поэтому если вы вступили в наследство, а там долг за ЖКХ накопился за последние 20 лет, не стоит переживать: вы обязаны платить только за три года, и не годом ранее.

**Кстати**

Иногда счета за услуги на третьих лиц получают не только наследники, но и, например, новоселы. Кабельное телевидение может работать от другого оператора, счета приходят на имя прежних владельцев или квартирантов.

Адвокат Рустам Чернов говорит, что в этой ситуации с собственника никто ничего взыскать не может, так как долг числится за другим человеком. Тем не менее эксперт советует написать оператору связи заказное письмо с претензией и изложить сложившуюся ситуацию. Если «письма счастья» продолжают приходить, эксперт рекомендует обращаться в прокуратуру.

## ПЕРВЫЙ ЗВОНОК

### **Операторам сотовой связи предписано блокировать анонимные сим-карты**

**Татьяна ШАДРИНА**

«Российская газета» публикует постановление правительства о блокировках анонимных сим-карт. Оно должно окончательно решить эту проблему. Постановление принято в исполнение вступившего в силу с 1 июня закона, который обязал операторов проверять достоверность сведений об абонентах.

С публикацией постановления стал ясен механизм блокировок, теперь они могут применяться на практике. Тем, кто получил сим-карту по всем правилам - заключил договор на оказание услуг мобильной связи в салоне сотового оператора, показав паспорт, не о чем беспокоиться. Для них ничего не меняется.

Тот, кто купил сим-карту с рук, у «посредника», не заключил договор с сотовой компанией, должен ее легализовать: прийти к оператору связи, назвать номер и показать паспорт, а также подписать договор. В противном случае оператор, обнаружив несоответствие данных об абоненте, обязан заблокировать номер.

Правда, ни закон, ни постановление не обязывают операторов проводить сплошной аудит абонентов, возможно, такая обязанность будет возложена на них позже.

В законодательстве уже давно есть требование об идентификации абонентов: продавать сим-карты должны только по паспорту. Но до сих пор сохранялись пути обхода этого требования и возможность использования анонимных сим-карт. Первый - в 70 процентах случаев - через корпоративные тарифы, оформленные на фирмы-однодневки. Второй - 30 процентов - использование карт, оформленных на подставных лиц.

Места распространения известны - вокзалы, у станций метро, около рынков, то есть там, где много людей. Теперь, правда, «черные» продавцы предпочитают больше работать через интернет, доставляя симки со своих «складов» в обычных частных квартирах.

Как операторы будут выявлять недостоверность сведений об абоненте? Например, сим-карта зарегистрирована на давно ликвидированное юрлицо, но ею регулярно продолжают пользоваться. В таком случае оператор попросит уточнить реального владельца личные данные. На предоставление достоверных сведений (паспортных данных) о себе абоненту дается 15 дней после получения смс с предупреждением от оператора.

Если пользователь не отреагирует, по истечении этого срока сим-карта должна быть заблокирована. Но даже после этого можно прийти в офис сотовой компании, уточнить данные о себе, тогда сим-карта в течение трех дней заработает вновь. При изменении паспортных данных либо сам абонент, либо компания, которая ему продала сим-карту, должны уведомить об этом оператора в двухмесячный срок.

В случае смены оператора сотовой связи и сохранении за собой номера абонент обязан предоставить личные данные своему новому оператору связи. При переносе номера к другой сотовой компании абоненту в любом случае необходимо заменить сим-карту. Как уточнили в Россвязи, либо лично в салоне оператора написать заявление на перенос номера, либо по заявке, оставленной на сайте выбранного оператора.

Услуга по переносу номера пользуется популярностью: с начала 2018 года поступило свыше 5,3 миллиона заявок. Всего в России абоненты более 10 миллионов раз перешли от одного оператора к другому.

Сама идентификация абонента (проверка достоверности данных) сотовой компанией может быть проведена несколькими способами. Это может быть просьба о личной явке в офис для предоставления паспорта или же обращение к Единой системе идентификации и аутентификации, на которой работает портал госуслуг.

Возможно, зарегистрировать на себя сим-карту можно будет не только по паспорту, но и через свой личный кабинет на портале госуслуг. Таким образом, легальным пользователям будет упрощен доступ к мобильной связи, а на пути нелегального распространения сим-карт появится надежный заслон.

Важно иметь в виду, что корпоративную сим-карту тоже можно перерегистрировать на себя, если она оформлена на юрлицо по всем правилам и если компания, от лица которой заключен договор, не имеет возражений.

**Эта статья является комментарием к:**

**Постановление Правительства РФ от 3 ноября 2018 г. № 1310 «О внесении изменений в Правила оказания услуг телефонной связи»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 255, 14 ноября 2018 г.**



## ПРОЙДУТ СТРЕСС-ТЕКСТ

**Операторы мобильной связи будут напоминать абонентам о точных суммах долгов**

**Роман МАРКЕЛОВ**

Операторы телефонной связи теперь смогут информировать абонентов в смс-сообщениях о величине и структуре долга за свои услуги. Такие поправки в законодательство публикует «Российская газета».

Изменения вносятся в статью 7 Федерального закона «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Ранее первый зампред комитета Совета Федерации по бюджету и финансовым рынкам Николай Журавлев уточнял, что документ дает возможность операторам сообщать о наличии и размере долга через текстовые и голосовые сообщения.

До этого операторы могли информировать клиента непосредственно о наличии долга, но не раскрывать его сумму. Такие подробности клиентам нужно было уточнять отдельно (например, на «горячих линиях» или в офисах). Это дополнительная нагрузка как для абонентов, так и для операторов.

По подсчетам «большой четверки» мобильных операторов, каждый месяц у них образуется более 3,5 миллиарда рублей дебиторской задолженности. Из них на досудебной стадии получается вернуть от 30 до 80 процентов. Около 23 миллиардов рублей задолженности ежегодно возвращается благодаря смс-напоминаниям, отмечали операторы.

**Эта статья является комментарием к:**

**Федеральный закон РФ от 12 ноября 2018 г. № 416-ФЗ «О внесении изменения в статью 7 Федерального закона «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 255, 14 ноября 2018 г.**



## **ПЕРЕШЛИ ПОРОГ**

***С россиян начнут взимать пошлину при ввозе товаров на сумму от 500 евро***

**Ольга ИГНАТОВА**

С 1 января 2019 года на территорию Евразийского экономического союза (ЕАЭС), включающего Россию, Армению, Беларусь, Казахстан и Киргизию, физические лица смогут беспошлинно ввезти товаров для личного пользования на 500 евро.

При этом общий вес таких товаров не должен превышать 25 килограммов. Совет Евразийской экономической комиссии (ЕЭК) с 2019 года вдвое снизил порог беспошлинного ввоза наземными видами транспорта товаров для личных целей - с полутора тысяч евро до 500, вес сокращен вдвое (сейчас еще можно ввезти 50 килограммов). Решение совета, подписанное всеми членами комиссии, опубликовано на правовом портале ЕАЭС.

Изменения коснутся товаров, которые граждане ввозят с собой на территорию союза автомобильным, железнодорожным либо морским транспортом, а также в пешем порядке.

Если человек захочет ввезти больше товаров на большую сумму, то нужно будет заплатить пошлину в размере 30 процентов от стоимости товара, но не менее четырех евро за каждый лишний килограмм веса.

Если товаров наберется больше, чем указано в норме, и по весу, и по сумме, взиматься будет та пошлина, которая больше по сумме.

Для ввоза товаров воздушными судами правила останутся теми же: норма составляет 10 тысяч евро или 50 килограммов.

Нормы для табачных изделий и алкоголя не будут меняться. По-прежнему без уплаты пошлины можно будет ввезти 200 сигарет, 50 сигар и не более трех литров спиртных напитков.

Решение о постепенном снижении беспошлинного ввоза страны ЕАЭС приняли еще в конце 2017 года. Как ранее сообщал «Российской газете» Минфин, оно предполагает два этапа: снижение до 500 евро в месяц с 1 января 2019 года и до 200 евро за одну посылку с 1 января 2020 года.

**Эта статья является комментарием к:**

**Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 01.11.2018 г. № 91 «О внесении изменений в Решение Совета Евразийской экономической комиссии от 20 декабря 2017 г. № 107»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 252, 09 ноября 2018 г.**



## **СООБЩЕНИЕ ДОСТАВЛЕНО**

***Правительство утвердило правила идентификации для мессенджеров***

**Татьяна ШАДРИНА**

Правительство утвердило правила идентификации пользователей мессенджеров (сервисов обмена мгновенными сообщениями) с помощью номера телефона.

По закону, который вступил в силу 1 января 2018 года, мессенджеры не могут предоставлять услуги, если пользователь не идентифицирован, но правил идентификации до сих пор не было. Основная задача закона - защитить пользователей от спама. Тот, кто не прошел идентификацию, сообщения отправлять не сможет.

Согласно постановлению правительства, которое публикует «Российская газета», администрация мессенджера обязана запрашивать информацию о пользователе у мобильного оператора, а тому дается 20 минут на ответ. Затем администрация мессенджера должна предоставить мобильному оператору данные об уникальном коде идентификации, присвоенном данному абоненту.

Если абонент расторгнет договор с сотовой компанией или переходит со своим номером к другому оператору, то старый оператор обязан об этом уведомить администрацию мессенджера в течение суток, после чего процесс идентификации должен быть пройден вновь, уже с новым оператором связи.

Необходимо еще предусмотреть возможность прохождения идентификационных процедур для иностранцев, находящихся в роуминге в России, считает глава Комитета Госдумы по информационной политике, информационным технологиям и связи Леонид Левин. У главы Российской ассоциации электронных коммуникаций (РАЭК) Сергея Плуготаренко тоже есть ряд вопросов к документу, в частности, как будет происходить ценообразование и кто должен платить за услугу идентификации, если она коммерческая. Кроме того, он предлагает уточнить, как правила будут действовать в отношении несовершеннолетних пользователей. Сейчас сим-карты для своих детей берут их родители, а значит, один и тот же человек может иметь несколько аккаунтов в одном и том же мессенджере.

Постановление с правилами идентификации вступает в силу через полгода. Такой срок дан операторам связи на подготовку.

Весь процесс идентификации должен протекать без участия пользователя, исключением может быть случай, когда он использует «серую» сим-карту. Тогда ему могут отказать не только в переписке в мессенджерах, но и в услугах сотовой связи. Симку, купленную с рук, надо «привязать» к своим паспортным данным, обратившись в салон связи оператора, которому принадлежит номер.

**Эта статья является комментарием к:**

**Постановление Правительства РФ от 27 октября 2018 г. № 1279 «Об утверждении Правил идентификации пользователей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организатором сервиса обмена мгновенными сообщениями»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 249, 07 ноября 2018 г.**



## **АВАНС С ВОЗВРАТОМ**

***Верховный суд разъяснил, как вернуть залог при срыве покупки***

**Наталья КОЗЛОВА**

Практически ни одной серьезной и дорогостоящей покупки граждане сегодня не совершают без залога. Это касается в первую очередь приобретения квартир, дач, автомашин, земельных участков.

Риелторы и продавцы-консультанты сами советуют покупателю для уверенности, что понравившийся товар не «уйдет», заключить предварительный договор купли-продажи и внести некую сумму в виде залога. А если в итоге покупка не состоялась? Проблемы с возвратом залогов, как утверждает судебная статистика, - весьма распространенная тема споров.

Поэтому разъяснение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ о том, кто, кому, когда и на основании каких законов должен возвращать залог за несостоявшееся приобретение, может помочь многим настоящим и будущим покупателям.

В нашем случае в 2016 году в городской суд обратился житель Подмоскovie с иском к некому гражданину о возврате денег. В иске сумма - почти 162 тысячи долларов - названа «необоснованным обогащением». Кроме того, истец попросил еще и проценты за пользование этими деньгами в течение семи лет. Здесь получилось больше 82 тысяч долларов.

История иска такова. Один гражданин решил купить часть жилого дома у его собственника. Продавец и покупатель заключили предварительный договор. В этом договоре было сказано, что граждане приняли на себя обязательство заключить полноценный договор купли-продажи в течение года с момента подписания предварительного договора. «Во исполнение принятых на себя обязательств» истец заплатил ответчику почти 162 тысячи долларов. Но покупка жилья так и не состоялась, предварительный договор прекратил свое действие, однако залог продавец не вернул.

В городском суде хозяин так и не проданного жилья свой отказ возвращать деньги объяснил просто: срок исковой давности (три года) по такому требованию прошел. В общем, раньше надо было требовать деньги, а сейчас время упущено. Но суд исковые требования несостоявшегося покупателя удовлетворил. Областной суд с таким решением согласился, правда, сумму взысканных процентов уменьшил почти наполовину.

Ответчик с таким решением не согласился и пошел дальше и выше - в Верховный суд РФ. Там дело затребовали, изучили и отменили все принятые по спору о возврате залога решения. По мнению Верховного суда, местные суды «допустили нарушения».

Из материалов дела видно, что предварительный договор купли-продажи стороны подписали еще в 2010 году. И в течение 2011 года должны были подписать основной договор. Часть дома на продажу оценили в 192 тысячи долларов. По предварительному договору покупатель заплатил сумму, эквивалентную 162 тысячам долларов.

Первая инстанция решила: раз обязательства по предварительному договору не выполнены и основной договор так и не подписан, то залог надо вернуть. Апелляция, уменьшая проценты за «пользование чужими денежными средствами», посчитала: раз гражданин подал иск в 2016 году, вернуть ему проценты надо только за три предыдущих года.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ заявила, что с такими решениями не согласна.

И вот почему. По Гражданскому кодексу (статья 1102), если человек без правовых актов или сделок приобрел имущество за счет другого человека, которого назвали потерпевшим, то это имущество «необоснованно приобретенное». И его надо вернуть. Из материалов дела видно, что заплаченные по предварительному договору деньги - это задаток.

В статье 308 Гражданского кодекса говорится, что задатком «признается денежная сумма, выдаваемая одной из договаривающихся сторон в счет причитающихся ей по договору платежей и как доказательство заключения договора в обеспечение его исполнения».

В следующей статье Гражданского кодекса (381) сказано, что при прекращении обязательств до начала исполнения договора по соглашению сторон или если его невозможно исполнить (статья 416) задаток надо вернуть. А вот если за неисполнение договора ответственна сторона, давшая задаток, то он остается у того, кому его дали. Но в том случае, когда за неисполнение

договора ответственной стороной, получившая задаток, она обязана его вернуть в двойном размере. Это же сказано и в том договоре, который стороны подписали.

По мнению Верховного суда РФ, местные суды, начиная рассматривать спор, должны были установить, кто несет ответственность за то, что основной договор купли-продажи не был заключен в оговоренный срок. Почему-то этого не сделали ни городской, ни областной суды.

Кроме этого, суды первой и апелляционной инстанций в нарушение закона не дали оценку доводам и доказательствам продавца, что основной договор не заключили по вине покупателя. Продавец жилья еще в 2011 году отправил покупателю уведомление о том, что необходимо заключить основной договор. Но покупатель не только на это не отреагировал, он попытался расторгнуть предварительный договор.

В итоге дело о возврате залога будет пересмотрено.

**Эта статья является комментарием к:**

**Определение Верховного суда РФ от 29 мая 2018 г № 4-КГ18-30**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 248, 06 ноября 2018 г.**



## **РЕКЛАМУ ДИПЛОМОВ НА ЗАКАЗ ЗАПРЕТИЛИ**

***Услуги по написанию дипломов, курсовых, рефератов и прочих научных трудов на заказ за деньги больше нельзя рекламировать. Поправки об этом в закон «О рекламе» публикует «Российская газета»***

Нарушителям будет грозить штраф - от 100 до 500 тысяч рублей для юридических лиц, пояснили «РГ» в Федеральной антимонопольной службе. Для должностных и физических лиц штрафы поменьше: от 4 тысяч до 20 тысяч рублей для первых и от 2 тысяч до 2,5 тысячи рублей для вторых. Но, как отмечают эксперты, величина штрафа не имеет большого значения. Важнее сделать так, чтобы студенты перестали считать, что покупать чужие работы и выдавать их за свои - нормально.

«Главное, что делает этот закон - он убирает впечатление о мошенничестве как о перспективном бизнесе, в который можно вкладываться. Многие студенты уже потеряли грань между добром и злом. Им кажется, что самое главное - обмануть антиплагиат, и все будет отлично. Это не так. Люди в процессе обучения должны научиться думать своей головой, работать с источниками», - рассказал «Российской газете» Иван Засурский, президент Ассоциации интернет-издателей и завкафедрой новых медиа и теории коммуникации факультета журналистики МГУ.

Ассоциация оценивает рынок «серых» научных работ в России примерно в семь миллиардов рублей. Владельцы компаний, которые выступают посредниками между авторами работ и потребителями услуг, считают свой бизнес прибыльным и перспективным. Тем временем процент самостоятельно выполненных студентами проверочных работ падает. Сегодня до трети дипломов - это «солянка» из нескольких чужих, собранная, как правило, чужими руками. «Использование подобных вещей, позволяющих выдать чужой труд за свою работу, идет вразрез с целеполаганием и смыслом образования как такового», - ранее говорила министр просвещения Ольга Васильева.

По мнению Ивана Засурского, следующим после принятия закона обязательным шагом должна стать «облава» правоохранительных органов на нарушителей. Кроме того, защитить интеллектуальную собственность и заставить ленивых студентов самостоятельно писать научные труды могла бы обязательная публикация дипломных работ в открытом доступе. Только то, что опубликовано открыто, сегодня нельзя украсть, считает он.

**Эта статья является комментарием к:**

**Федеральный закон от 30 октября 2018 г. № 383-ФЗ «О внесении изменения в статью 7 Федерального закона «О рекламе»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 247, 02 ноября 2018 г.**



## **ВЕРХОВНЫЙ СУД РФ ОБОБЩИЛ ПРАКТИКУ ПО СПОРАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

***Верховный суд РФ обобщил практику рассмотрения судами дел в области защиты прав потребителей. Всего в представленном общественности обзоре содержится 15 определений Судебной коллегии по гражданским делам ВС РФ, в которых судьи дали оценку правоотношениям потребителей и продавцов при реализации товаров и предоставлении услуг. Рассмотрим подробнее, какие выводы сделали судьи***

**Юлия ДИДУХ**

### **Что случилось?**

Верховный суд РФ опубликовал Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 г.). В этом документе вниманию нижестоящих судов, адвокатов, юристов и просто общественности представлено 15 определений Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ, из которых:

- 10 - о спорах, возникающих из договоров розничной купли-продажи;
- 5 - о спорах, возникающих в связи с оказанием гражданам услуг.

Все рассмотренные в обзоре дела касаются практического применения Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». В разделе об услугах ВС РФ рассмотрел несколько ситуаций с ограничением предоставления банковских услуг. Рассмотрим несколько правовых позиций, высказанных судьями в Обзоре.

### **Банк имеет право ограничивать предоставление услуг клиентам**

ВС РФ привел в обзоре дело № 11-КГ17-21, окончательное решение по которому он вынес 17 октября 2018 года. В этом споре иск подал клиент Бинбанка, который заблокировал его карту в связи с подозрением нарушения законодательства о

легализации преступных доходов. Перед блокировкой карты гражданин получил перевод на сумму 400 000 рублей от коммерческой организации. Владелец карты не предоставил банку документы, подтверждающие легальность этой операции, а потребовал от банка его счет и вернуть ему деньги, хранящиеся на нем. В иске в суд он указал, что банк присвоил себе его деньги как неосновательное обогащение.

Суд первой инстанции признал действия банка обоснованными и отказал в удовлетворении иска, но апелляция отменила решение и удовлетворила иск. Верховный суд Республики Татарстан указал, что все требования банк предъявлял в устной форме, также банкиры не доказали, что операция действительно была сомнительной. В свою очередь, ВС РФ отметил, что банк в рамках возложенных на него Федеральным законом от 7 августа 2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» обязанностей имеет право квалифицировать операцию по счету клиента как подозрительную вне зависимости от ее суммы. Кредитная организация вправе ограничить предоставление клиенту банковских услуг путем блокирования банковской карты до прекращения действия обстоятельств, вызвавших подозрения. Дело направлено на новое рассмотрение в апелляцию.

#### **Клиент банка может отказаться от дополнительных услуг**

Еще одно дело № 49-КГ18-48 в Обзоре ВС РФ касается взаимоотношений граждан с кредитными организациями. В этом споре гражданин оформил кредит в «Уральском банке реконструкции и развития». При подписании кредитного договора он согласился на дополнительный пакет услуг «Универсальный». Этот пакет должен был действовать в течение срока действия договора кредитования. Однако на практике после досрочного погашения кредита банк отказал клиенту в прекращении действия пакета «Универсального» и отказался возвращать ранее уплаченную комиссию за оказание услуг. Клиент банка подал иск в суд.

Суды первой и апелляционной инстанции приняли сторону клиента. Но банк подал жалобу, и спор дошел до Верховного суда. Судьи согласились с мнением нижестоящих судов и указали, что потребитель имел право в любое время отказаться от предоставленных банком услуг пакета «Универсальный». Но только при условии оплаты фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору, даже досрочно.

#### **Дополнительное оборудование неотделимо от автомобиля**

При рассмотрении дела № 44-КГ17-34 Верховный суд РФ вновь принял сторону потребителя. В этом споре гражданин приобрел в автосалоне автомобиль Opel Antara, на который по его просьбе было установлено дополнительное оборудование: зимняя резина, секретные болты, сигнализация и обходчик иммобилайзера. В ходе эксплуатации автомобиля в период гарантийного обслуживания в нем обнаружился неустранимый недостаток. Поэтому покупатель вернул автомобиль в салон, но деньги ему своевременно не вернули. Поэтому он обратился в Общество защиты прав потребителей и подал иск в суд, в котором потребовал выплатить неустойку за просрочку исполнения требования о возврате денег.

Суды двух инстанций отказали покупателю автомобиля в выплате неустойки за дополнительное оборудование на автомобиль. Дело дошло до Верховного суда, который с позицией коллег не согласился. Судьи указали, что при возврате в салон автомобиля, ранее приобретенного вместе с допоборудованием, покупатель несет убытки в размере стоимости этого оборудования. Ведь такое оборудование неотделимо от автомобиля и возвращается вместе с ним. Это связано с тем, что человек, приобретая такое оборудование к конкретной марке автомобиля, рассчитывает на их совместное использование. Поэтому, по мнению судей ВС РФ, допоборудование не может остаться в собственности бывшего автовладельца при возврате машины, ведь он не сможет им пользоваться. Для использования ему придется повторно купить автомобиль той же модели, что противоречит нормам статьи 1 Гражданского кодекса РФ.

#### **Иностранные компании работают в России по законам РФ**

Верховный суд РФ при рассмотрении дела № 93-КГ17-5 указал, что деятельность иностранных организаций по реализации товаров на территории России осуществляется по российским законам. Но если компании на территории РФ фактически нет, то и претензии предъявлять не к кому. В спорной ситуации, которая дошла до Верховного суда, потребитель купил ноутбук Toshiba, который оказался бракованным. Он обратился в суд, который в 2010 году возложил на российское представительство компании обязанность по замене ноутбука на аналогичный в течение 30 дней, а также взыскал с компании неустойку и штраф. Но ноутбук никто так и не заменил, и деньги покупателю не выплатили. Еще через несколько лет он повторно обратился в суд для взыскания неустойки и штрафа. Но дело закрыли, так как компания Toshiba прекратила свою деятельность в России. Она работала через представительство, аккредитация которого закончилась в конце 2010 года. Но при этом в деле были данные о том, что Toshiba является единственным учредителем еще двух российских компаний.

Поэтому, когда дело дошло до ВС РФ, судьи напомнили, что нижестоящие суды должны были выяснить, ведет ли Toshiba фактическую деятельность в России через другие организации, фактически выступающие в роли представительств и занимающиеся продвижением ее товаров на российском рынке.

#### **Неисправный автомобиль можно вернуть в автосалон**

ВС РФ при рассмотрении дела № 4-КГ17-53 указал, что если производственные недостатки в автомобиле выявлены в течение 15-дневного срока со дня его передачи покупателю, то договор его купли-продажи можно расторгнуть вне зависимости от того, устранимы они или нет. Такой вывод судьи сделали в результате рассмотрения спора покупателя нового автомобиля с автосалоном. С машиной начались проблемы буквально в первую неделю эксплуатации, поэтому ее покупатель написал претензию с требованием о замене автомобиля ненадлежащего качества или возврате денег в случае невозможности замены. Но претензию автосалон оставил без удовлетворения, поэтому покупатель написал иск в суд.

Проведенная в суде экспертиза подтвердила производственные недостатки автомобиля. Однако, согласно выводам экспертизы, выявленные недостатки не являются существенными и не мешают эксплуатации машины. Кроме того, ряд недостатков, указанных покупателем во внешнем проявлении, экспертиза не выявила. Тем не менее, суд удовлетворил иск, поскольку автовладелец обратился за возмещением в течение 15 дней со дня покупки. Это решение было отменено апелляционным судом.

Но ВС РФ занял другую позицию. Судьи указали, что потребитель имеет право требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы вне зависимости от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара. Главное - это соблюсти требование статьи 18 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 о сроке обращения.

## **ЭКОНОМИЯ С ПОДВОХОМ. КАК НА САМОМ ДЕЛЕ УСТРОЕНЫ АКЦИИ В МАГАЗИНАХ**

*У каждого посетителя продуктовых сетей наверняка есть пачка дисконтных карт, которые владельцы некоторых магазинов именуют не иначе как вырубалочками. Ведь, если верить рекламе, обладатели таких карт получают возможность экономить, делая выгодные покупки товаров со скидками. Однако в последнее время появилась тенденция, когда магазины заменяют классические скидочные системы на запутанные накопительные бонусные программы*

**Алла ЧЕРЕДНИЧЕНКО**

### **Непосильные скидки**

Прежде всего потребителям надо понять, что ни один предприниматель не будет работать себе в убыток. Какие бы «вырубалочки» ни появлялись в торговле, в первую очередь их миссия - выручать не покупателей, а торговую точку.

Судите сами. Запуск скидочных программ требует установки специальной программы автоматизации, в которую надо вложить серьезные инвестиции. Неужели предприниматели будут тратить дополнительные средства для того, чтобы покупатели платили за товары меньше? Конечно, нет. Зато скидочные проекты позволяют накапливать данные о клиентском поведении и определять, что чаще всего покупают посетители магазина, чем себя балуют и на что готовы тратить деньги, делая импульсивные покупки.

Но главная цель любой программы лояльности - удержание своего клиента, привлечение нового и наращивание суммы так называемого среднего чека. И то, что в продуктовых сетях стали появляться не скидочные, а накопительные карты, свидетельствует: бремя промоакций для ретейла стало неподъемным. Несколько лет назад в сложный для экономики период продуктовые сети в войне за покупателя приучили потребителей к сиюминутным скидкам. И загнали себя в ловушку.

Сегодняшние покупатели научились координировать свои походы в магазины по графикам промоакций, и магазинам приходится расширять эти акции и углублять скидки. Торговые сети задумались, как снизить затраты на акции и не потерять клиентов. Решение было найдено: теперь акции в магазинах все чаще будут проходить не в формате мгновенных поощрений, а в виде отдаленных накопительных программ. То есть скидку покупателям придется зарабатывать. Механизм прост: владельцы бонусных карточек, включаясь в игру, стараются совершать больше покупок, чтобы у них копились баллы, соответственно, товарооборот сети магазинов увеличивается.

В прошлом году такую программу запустила известная петербургская продуктовая сеть. На старте карточки выдавали всем покупателям магазина чуть ли не насильно. Условия игры, на первый взгляд, просты - за покупки на карточку начисляются баллы, которыми в результате можно расплатиться как живыми деньгами. Чем больше сумма чека, тем больше баллов начисляется на карту. Сама карта регистрируется в личном кабинете на сайте торговой сети. Там можно контролировать свой баланс и находить наиболее выгодные и актуальные предложения и скидки.

Однако на практике все оказалось не так уж прозрачно. Если по обычной скидочной системе на «красном» ценнике указана сиюминутная цена с учетом скидки, то бонусная программа предполагает накопление этих самых скидок с учетом всевозможных условий. Воспользоваться бонусами можно не здесь и сейчас, а когда-нибудь потом. Бонусы, которые вы получаете как владелец скидочной карты, как правило, до смешного маленькие. Так, в одном из вариантов ныне действующих программ лояльности 100 баллов это всего 10 рублей. И если вы купите товаров на 100 тысяч рублей, то получите всего 500 руб. При этом некоторые баллы (начисленные по специальным акциям) могут и сгореть, если их вовремя не потратить, а карточка может потеряться. Мало того: честно заработанные бонусы могут достаться не вам.

### **Сгораемые баллы**

В моем кошельке с недавних времен тоже прописалась эта «вырубайкарта». Чтобы ее активировать, я интуитивно ввела на сайт номер своего телефона согласно прилагаемой к карте инструкции и потом каждый раз послушно предъявляла ее на кассе. Когда накопленных баллов хватило для того, чтобы оплатить какую-то мелочовку, было очень приятно и даже проснулся азарт собирать этих заветных баллов больше. Однако, когда количество накопленных баллов добралось до солидной цифры, использовать накопленное богатство у меня не получилось: все эти баллы... исчезли. Дали мне чек, где я ожидала увидеть кругленькую сумму, а там черным по белому красуется «0».

«Где же баллы?» - спрашиваю у кассира. А она руками разводит: «Наверное, сгорели по какой-нибудь акции».

Чтобы разобраться, что за вредная акция «съела» мои баллы, я вознамерилась внимательно изучить свой личный кабинет, где, по правилам, должна отображаться вся история моих покупок. Но не тут-то было. После нескольких попыток вбивания логин-пароля (это либо телефон, либо номер карты) ресурс выдал следующее: «Личный кабинет временно недоступен, но в ближайшее время работа будет полностью восстановлена. Приносим извинения за предоставленные неудобства». А позже я с удивлением узнала, что моя карта... вовсе не моя.

«Номер вашей карты зарегистрирован на другого человека. Просто вы случайно поменялись на кассе с какой-нибудь бабушкой», - объяснили мне по телефону «горячей линии». И, возможно, я бы с этим согласилась, но так и не поняла, почему из базы пропал мой номер телефона, который я лично вбивала в систему, бабушка-то не могла его себе присвоить.

### **Ассортимент хитростей**

Как выяснилось, с подобной проблемой столкнулась не я одна. Одна из самых распространенных версий заключается в том, что карты, которые выдают в магазине, уже активированы. Сделать это проще простого, так как новые карты не запечатаны и их номера доступны всем. Соответственно, некто, который, к примеру, раздает покупателям новые карты, без проблем может заранее активировать их на свое имя. В итоге вы копите баллы, делая покупки, а предприимчивый некто ваши баллы через свое мобильное приложение снимет в свою пользу.

Другая схема - карты с баллами меняются на пустые непосредственно в кассовой зоне. Кто это может делать? Очень просто: например, продавец. Скажем, карта как бы случайно может упасть на пол или оказывается в слепой для покупателя зоне. Продавец ее поднимает и возвращает вам... уже другую карту. Вы остаетесь ни с чем, а умник - с вашими баллами. Вряд ли корректно перекладывать всю вину на продавцов и кассиров, тем более что и они сами на страничках тематических социальных сетей делятся в обсуждениях странными историями, как к ним в магазин регулярно заявляются молодые люди, у которых на картах накоплена внушительная сумма баллов. В дополнение к этой информации приведу текст объявления, на которое я наткнулась в Интернете: «Сливаю способ добычи карт с баллами, которыми можно платить полностью». Хакерский рецепт продается за 3 тысячи рублей.

## Каждый играет за себя

На мою просьбу прокомментировать неприятную ситуацию, сложившуюся с бонусными картами, пресс-служба одной из компаний, управляющей ведущими петербургскими торговыми сетями, торжественно прислала отчет о своих финансовых успехах, сообщив о высоких темпах роста чистой розничной выручки. В отчете также было отмечено, что темпы роста спроса населения на продукты питания пока довольно низкие. Потребитель остается рациональным и высокочувствительным к промоакциям. Учитывая это, компания продолжает развивать программы лояльности.

По состоянию на 30 июня 2018 г., в общей сложности в трех розничных сетях, находящихся в управлении данной компании, были зарегистрированы 41,4 миллиона пользователей карт лояльности. А вот то, что на фоне этого миллионного карточного потока развернулась мошенническая индустрия, указывает на несовершенство системы, которое управляющая компания, судя по всему, замечать не хочет. Народ баллы копит, и ладно. Игра есть игра... каждый играет за себя.

Соответственно, чтобы не остаться в дураках в этой карточной игре, нужно быть очень внимательным. Прежде всего надо очень ответственно отнестись к процессу активирования карты и обязательно посещать свой личный кабинет на интернет-ресурсе магазина. Если заметите что-то подозрительное, выбрасывайте карту в ведро, иначе будете снабжать бонусами жуликов.

Чтобы исключить инциденты подмены действующих карт на кассе, имеет смысл свою карту как-то обозначить. Например, нарисовать на ней птичку или наклеить наклейку. Ну и, конечно, не стоит забывать о запутанных нечестных квестах «угадай цену на товар», которые в последнее время проводятся в торговых залах магазинов. От них, кстати, страдают в первую очередь пожилые люди, у которых есть сложности со зрением и вниманием, а также уставшие после рабочего дня люди среднего возраста. Плюс витающая в облаках молодежь. Но это уже совсем другая история.

**ИСТОЧНИК: «Санкт-Петербургские ведомости», № 196, 22 октября 2018 г.**

## ВАМ ПИШЕТ ЦЕНТРОБАНК? ПРОВЕРЬТЕ

### **СМС-мошенники используют закон о блокировке карт для запугивания россиян**

#### **Ирина ЖАНДАРОВА**

Мошенники используют новое банковское законодательство для запугивания клиентов банков и вымогательства денег. Эксперты фиксируют повышенную активность рассылки СМС-сообщений с информацией о блокировках карт.

Новости о мошеннических действиях поступают из Самарской, Смоленской, Волгоградской областей, Красноярского края, республик Мордовия и Карелия. Злоумышленники рассылают на номера держателей банковских карт сообщения с информацией об их блокировке, спекулируя на теме повышенного внимания банков к операциям и переводам по картам.

В таких СМС отсутствуют какие-либо данные по счету. Автором сообщения указывается Центральный банк РФ, также к письму прилагается контактный телефон для справки. При этом фактической блокировки не происходит. Наиболее бдительные клиенты банков проверяли свои карты и выяснилось, что они не заблокированы.

Поводом для обострения ситуации стали новости о том, что совсем скоро у банков появится обязанность отслеживать и пресекать воровство с банковских карт. Принимать меры банк будет в том случае, если зафиксирует нетипичное поведение клиента. И ответным действием банка на это поведение станет блокировка. «Практически все деньги отправляют, это может вызвать у обычного гражданина подозрение, что его карта могла быть заблокирована за какой-то перевод», - отметил Игорь Скрипка, юрист, председатель Московской коллегии адвокатов «Скрипка, Леонов и партнеры».

В общем-то, мошенники активно имитируют именно эту ответную меру кредитной организации. Их не смущает даже то, что поправки в банковское законодательство вступят в силу только с 27 сентября. Воры надеются, что большинство людей просто об этом не знают. Тема на слуху, и потому всем кажется, что риски реальны. Основная цель подобных преступников - получение доступа к средствам на карточном счете, предупреждают эксперты. Это делается посредством разговора с держателем карты, в ходе которого мошенники пытаются выяснить номер карты, ПИН-код и CVV-код.

Впрочем, для продвинутых воров необязательно даже говорить с клиентом. Деньги снимаются уже за сам факт дозвона на определенный номер, тот самый, что указан в СМС. «Любой переход по ссылке или звонок по номеру телефона, указанному в СМС-сообщении, чреват тем, что мошенники попробуют списать деньги», - говорит Владимир Григорьев, эксперт в сфере финансов и банковского дела московского отделения «ОПОРЫ РОССИИ».

Ущерб от такого мошенничества поражает. Так, в Смоленске мужчина потерял на таком «розыгрыше» 160 тысяч рублей. Ему пришло СМС о блокировке карты с телефоном «помощника», который убедил владельца карты продиктовать ему все данные карты. Жительница Волгограда «заплатила» за разблокировку своей карты 46 тысяч рублей. В Самаре сообщают о массовой рассылке подобных СМС.

При этом спастись от мошенников очень просто. Нужно звонить в банк и узнавать, заблокирована ли карта и почему. Но только делать это нужно не по номеру из СМС.

«Следует звонить только по официальному телефону банка, который есть на всех картах с обратной стороны. Банковские колл-центры работают круглосуточно, даже в новогоднюю ночь. Это базовый принцип, которому нужно следовать, для того, чтобы деньги были в безопасности», - поясняет Владимир Григорьев.

А ссылка на ЦБ в сообщении сразу раскрывает мошенничество. «Банк России работает только с банками и с правительством, он не проводит никаких операций с физическими или с юридическими лицами, поэтому банковские карты блокировать не может», - рассказал Владимир Григорьев.

СМС-мошенничества очень плохо расследуются. Это связано с тем, что СМС может прийти в Москву, счет для получения средств находится, к примеру, во Владивостоке, а обналичат деньги в Красноярске. Нужно задействовать слишком большое количество служб, чтобы поймать мошенника, отмечает Игорь Скрипка. «На моей памяти ни один мошенник по такой схеме еще не был привлечен к уголовной ответственности», - говорит юрист.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 207, 18 сентября 2018 г.**



## УДАРИЛИ ПО РУКАМ

### Верховный суд напомнил, какие сделки можно заключать устно

**Владимир БАРШЕВ**

Верховный суд напомнил, что заключать сделки у нас можно, не только заверяя их всеми возможными способами, но и в простой письменной форме, и даже устно. Устно можно заключить в том числе договор купли-продажи автомобиля. Но только не все суды об этом помнят.

Итак, дело было в Братске. Некто А. Садовников договорился с В. Павлюком, что оставит в его боксе в здании ремонтно-механических мастерских свой КАМАЗ. Но вот беда: в здании произошел пожар и КАМАЗ сгорел. Тогда Садовников обратился к Павлюку с требованием компенсации в размере одного миллиона рублей. Павлюк с этим не согласился и отказался что-либо компенсировать. Тогда Садовников обратился в суд.

Но и суд не пошел ему навстречу. Районный суд указал, что договор хранения между сторонами по делу в письменной форме, предусмотренной статьей 887 Гражданского кодекса, заключен не был. Соответственно никаких обязательств по обеспечению сохранности автомобиля истца ответчик на себя не принимал. Кроме того, суд первой инстанции указал на отсутствие доказательств нарушения правил противопожарной безопасности ответчиком и его вины в возникновении пожара.

А поэтому пришел к выводу об отсутствии совокупности необходимых условий для возложения на Павлюка ответственности по возмещению ущерба.

С этими доводами согласилась и апелляция. Но не согласился Верховный суд. Он напомнил, что в соответствии со статьей 887 Гражданского кодекса договор хранения должен быть заключен в письменной форме в случаях, указанных в статье 161 этого Кодекса.

Простая письменная форма договора хранения считается соблюденной, если принятие вещи на хранение удостоверено хранителем выдачей поклажедателю: сохранной расписки, квитанции, свидетельства или иного документа, подписанного хранителем; номерного жетона (номера), иного знака, удостоверяющего прием вещей на хранение.

Несоблюдение простой письменной формы договора хранения не лишает стороны права ссылаться на свидетельские показания в случае спора о тождестве вещи, принятой на хранение, и вещи, возвращенной хранителем. Грубо говоря, ту ли собачку вам вернули.

Статьей 162 Гражданского кодекса предусмотрено, что несоблюдение простой письменной формы сделки лишает стороны права в случае спора ссылаться в подтверждение сделки и ее условий на свидетельские показания, но не лишает их права приводить письменные и другие доказательства.

В случаях, прямо указанных в законе или в соглашении сторон, несоблюдение простой письменной формы сделки влечет ее недействительность.

Таким образом, если иное прямо не предусмотрено законом, несоблюдение простой письменной формы не влечет недействительности договора, а лишь ограничивает стороны в средствах доказывания, указал Верховный суд.

Павлюк признал, что по устной договоренности по телефону он разрешил Садовникову пользоваться боксом для ремонта автомобиля. То есть им не оспаривался факт, что автомобиль истца на момент пожара находился в принадлежащем ему здании с его же собственного согласия, хотя и без оформления письменной формы договора.

Также суды нижних инстанций неправильно распределили обязанность доказывания. Факт нахождения автомобиля истца в момент пожара в здании ответчика установлен. Поэтому обязанность доказать, что все обязательства по хранению машины исполнялись надлежащим образом и в соответствии с условиями договора, пусть и устного, лежит на исполнителе.

Для устранения этих нарушений Верховный суд вернул дело в апелляционную инстанцию на новое рассмотрение. Но из этого решения видно, что устное согласие - может быть признано действительным договором. Отвечать по его условиям должен тот, кто принял на себя обязательства.

Напомним, что договор в устной форме касается многих сфер жизни человека. Даже машину можно купить или продать по устному договору.

Правда, для этого при постановке ее на учет в ГИБДД должны прийти и покупатель и продавец. Сотрудник ГИБДД ведь должен убедиться, что такой договор заключен. И это не какой-то необычный случай для ГИБДД. С такими запросами обращаются очень часто.

Впрочем, иметь договор на бумаге гораздо надежнее. Ведь разные могут возникнуть ситуации. Например, налоговая инспекция продолжила выставлять вам счета за транспортный налог на давно проданную машину. Можно, получить документ из ГИБДД, что такая машина снята с учета тогда-то, а можно направить копию договора о продаже этого автомобиля. С устной формы договора копию снять не получится.

Даже если человек дает кому-то в долг - это уже устный договор, который может быть признан судом действительным, если не превышает определенной суммы, со всеми вытекающими отсюда обязательствами по его соблюдению.

**Эта статья является комментарием к:**

**Определение Верховного Суда РФ от 10.07.2018 N 66-КГ18-9**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 195, 04 сентября 2018 г.**

## КВАРТИРА С ВИДОМ НА ВЫСЕЛЕНИЕ

### Набирает обороты мошенническая схема по отъему жилья

#### Елена ГРЕКОВА

Взял заем - отдал квартиру. Ситуация настолько тревожная, что Банк России жестко предостерег участников рынка от использования мошеннических схем.

В столице полиция проверяет десятки заявлений от пожилых людей о деятельности фирмы, предлагавшей кредиты под залог квартир.

Одна из пострадавших решила взять кредит на лечение, но банки ей отказали. В газете прочла объявление: «Помощь в кредите с любой кредитной историей». В компании сняли копию паспорта и попросили подписать договор займа, что она и сделала, даже не прочитав. Ей выдали 50 тысяч рублей - без залога и поручителей, под небольшой процент.

Подписанный «договор займа» оказался дарственной на квартиру. Вскоре к ней приехал сотрудник компании, назвавшийся новым собственником, и попросил освободить жилплощадь. Аналогичные истории произошли и с другими клиентами этой фирмы. Когда началось следствие, сотрудники компании закрыли свой офис и подались в бега. Пока лишь двум москвичкам удалось отстоять свое жилье.

...В Перми прокуратура, полиция и УБЭП разбираются с целой сетью организаций, называвших себя микрофинансовыми. Пострадавшие получали в одной из фирм займы с высокими процентами под залог квартир, исправно платили долги, а потом вдруг узнавали, что у них откуда-то взялась задолженность, которая уже перепродана другим компаниям вместе с правом собственности на их жилье. И это при том, что МФО не имеет права выдавать займы свыше 30 тысяч рублей! Самый маленький заем, стоивший клиенту квартиры, составлял... 7 тыс. рублей.

...Весь Барнаул всколыхнула история пенсионерки, которая скоро может оказаться на улице вместе со своими кошками. Причина та же. Придя в микрокредитную компанию, которая широко рекламировала свои услуги в СМИ, женщина узнала, что ей не могут выдать заем без оформления квартиры в залог из-за ее пенсионного возраста. А когда она допустила небольшую просрочку платежа, ей сообщили, что жилье ей уже не принадлежит. Другую пострадавшую от этой компании жительницу Барнаула уже выселяли судебные приставы. Самый трагичный случай - клиентка этой компании скончалась от сердечного приступа, узнав, что потеряла жилплощадь... Против микрокредитной компании возбуждено уголовное дело о мошенничестве. Но удастся ли пострадавшим вернуть жилье?..

#### Банк России предупреждает

Комментирует начальник ГУ Банка России по ЦФО Надежда Иванова:

- Ни одной из компаний, о деятельности которых здесь рассказано, нет в реестре финансовых организаций, размещенном на сайте Банка России. Поэтому обращаться к ним с самого начала не следовало. Но люди, которые способны вместо договора о займе, не читая, подписать дарственную или договор купли-продажи на квартиру, вряд ли станут сверяться с реестром. Мошенники не случайно предпочитают иметь дело с пожилыми, желательно одинокими людьми, которых легче обмануть. Поэтому доля собственной вины пострадавших в сложившейся ситуации, безусловно, есть.

Однако массовость подобных случаев заставила Банк России принять меры. Недавно мегарегулятор направил в микрофинансовые организации письмо, где говорится, что в ряде случаев МФО предлагают заемщику вместо договора залога подписать другие документы, в том числе без даты. В частности, соглашение о предоставлении отступного путем передачи МФО жилья заемщика, договор купли-продажи имущества заемщика, оцененного существенно ниже рыночной стоимости, или договор дарения недвижимости заемщика. Такие действия, а также введение потребителей финансовых услуг в заблуждение относительно последствий заключаемых сделок свидетельствуют о недобросовестности в действиях МФО. Банк России считает это недопустимым.

Чтобы не нарушать права граждан, микрофинансовые организации могут оформлять обеспечение исполнения обязательств заемщика за счет его недвижимости только договором залога недвижимого имущества (ипотеки). Но осторожность необходима и здесь.

Многие граждане считают, что при таком залоге ничем не рискуют, поскольку Гражданский кодекс РФ запрещает забирать за долги единственное жилье. Но из этого правила есть исключения. Норма кодекса не распространяется на имущество, которое является предметом ипотеки. А договор залога недвижимого имущества, который микрофинансовая организация заключает с заемщиком, - и есть договор ипотеки. И в случае неуплаты долга по займу кредитор вправе обратиться взыскание даже на единственное жилье должника.

#### Советы

1. Будьте предельно внимательны, подписывая какие-либо документы. Если необходимость занять деньги в МФО все-таки возникла, берите их только на короткий срок, заранее рассчитав свои возможности. И, конечно, лучше не отдавать в залог единственное жилье.
2. Обязательно узнайте, состоит ли выбранная организация в реестре Банка России. Зайдите на его официальный сайт, затем перейдите в раздел «Финансовые рынки», потом - в «Справочник участников финансового рынка» и введите в поисковую строку нужное вам название. Если в реестре нет выбранной вами компании - значит, вы столкнулись с мошенниками.
3. Взяв заем, ни в коем случае нельзя допускать просрочки платежей. С учетом высоких процентов по микрозаймам, пени и штрафов сумма долга может быстро увеличиться в несколько раз.
4. В случае нарушения ваших прав жалуйтесь на МФО в Банк России. Письменно по адресу: Москва, ул. Неглинная, 12. По телефонам: 8-495-771-91-00, 8-800-250-40-72. Электронным обращением: в раздел «Интернет-приемная Банка России» на сайте [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru).

**ИСТОЧНИК: «Российская газета – Неделя», № 180, 16 - 22 августа 2018 г.**

## **ВЕРХОВНЫЙ СУД ПРИЗНАЛ ПАЦИЕНТОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ УСЛУГ И ОБЯЗАЛ ВРАЧЕЙ ОБЪЯСНЯТЬ ИМ КУРС ЛЕЧЕНИЯ**

***Верховный суд РФ обязал врачей объяснять пациентам курс проводимого лечения и предупреждать о возможных последствиях планируемых процедур. Как считают в высшей судебной инстанции, пациенты должны получать всю достоверную информацию об услугах, чтобы иметь возможность правильного выбора. Это касается всех пациентов - как получающих платные медуслуги, так и лечение по полису ОМС***

Такое решение Верховный суд принял после обращения жителя Москвы, который планировал установить имплантаты в «Национальном медико-хирургическом центре им. Н.И. Пирогова», пишет РАПСИ. Москвич заключил с медучреждением договор на лечение с последующим протезированием и оплатил более 60 тысяч рублей за подготовку к имплантации и консультацию хирурга-стоматолога. Кроме того, пациенту посоветовали удалить несколько зубов из-за инфекции, которая может помешать протезированию. Однако потом врачи отказались восстановить зубной ряд. Они сослались на выявленный у пациента хронический пародонтит, который является противопоказанием для установления дентальных имплантов.

Мужчина посчитал такую медпомощь ненадлежащей - его не предупредили, что имплантация невозможна без предварительного лечения пародонтита, но все равно готовили к операции и взяли деньги за услуги. Больница назвала претензии клиента необоснованными - все процедуры были проведены должным образом и без вреда для здоровья. Чертановский суд Москвы отказал пациенту в удовлетворении требований — там посчитали, что вина клиники в причинении вреда здоровью и оказании некачественных медуслуг не установлена. Мосгорсуд оставил это решение без изменения, сославшись на положения статьи 779 ГК РФ, регулирующие отношения по договору возмездного оказания услуг. Апелляционная инстанция указала, что истцу были оказаны медуслуги надлежащего качества, на которые он добровольно согласился. Однако Верховный суд признал, что обе инстанции допустили нарушения норм материального и процессуального права.

Так, по мнению судей ВС, районный суд ошибочно не учёл наличие между сторонами договорных отношений, в связи с чем на взаимоотношения клиента и больницы распространяются нормы закона о защите прав потребителей. Такая же позиция, пишет издание, отражена в пленуме ВС РФ (пункт 9 постановления от 28 июня 2012 года N17), который разъяснил, что к отношениям по предоставлению пациентам медицинских услуг, оказываемых организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей. В соответствии с пунктом 4 ст. 13 Закона «О защите прав Потребителей представитель услуг освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы или по иным основаниям, предусмотренным законом. Это значит, что обязанность доказать отсутствие ответственности должна быть возложена на медиков, которые обладают соответствующей компетенцией, а не пациента - он не обладает знаниями в медицине. Кроме того, исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, чтобы тот мог сделать правильный выбор, в том числе относительно заключения договора, уплаты стоимости либо отказа от этого (п. 1 статьи 9 закона «О правах потребителей»).

«Таким образом, в качестве имеющего значение для разрешения спора обстоятельства в соответствии с частью 2 статьи 56 ГПК подлежал выяснению вопрос о том, была ли предоставлена истцу надлежащая информация о характере медицинской помощи, наличии противопоказаний для неё, о степени вероятности достижения желаемого результата и о риске неблагоприятных последствий», — указано в определении суда.

Суд установил, что истцу сделали операцию, которая была подготовкой для установки имплантов и проводилась исключительно с этой целью, однако имеющиеся у него противопоказания не позволили впоследствии сделать протезирование. По мнению судей, больница должна была в ходе судебного процесса доказать, что пациента до проведения процедур предупредили о невозможности впоследствии установить импланты или что на этом этапе выявить противопоказания было невозможно. Кроме того, по мнению ВС, суды в спорном деле допустили нарушения принципа состязательности и равноправия сторон. ВС постановил, что допущенные судами нарушения могут быть исправлены только путём отмены всех состоявшихся решений по делу и направил его на новое рассмотрение.

**Эта статья является комментарием к:**

**Определение Верховного Суда РФ от 27.03.2018 N 5-КГ18-15**

**ИСТОЧНИК: Сайт «Доктор Питер», 20 августа 2018 г.**

## **ОБМАН НА ДОВЕРИИ**

***Роспотребнадзор предупредил пожилых людей о мошенничествах с персональными данными***

**Ольга ИГНАТОВА**

Роспотребнадзор советует с особой осторожностью обращаться с людьми, которые звонят в квартиры и продают различные товары или услуги. При этом еще и предлагая заполнить анкеты с персональными данными.

Это так называемый квартирный сетевой маркетинг. Сколько разновидностей его существует, не скажет ни один эксперт. Также нет и статистики, сколько россиян ежедневно становятся жертвами всевозможных аферистов, продающих активированный уголь под видом эффективного средства от опухолей за 100 тысяч рублей или предлагающих поменять пластиковые окна за полмиллиона с бонусом «плюс одно окно в подарок».

«Все эти граждане, которые периодически звонят в дверь с какими-то предложениями, люди далеко не глупые, - рассказывает председатель правления Международной конфедерации обществ потребителей Дмитрий Янин. - Существует множество преступных схем обмана, которые защищают мошенников от последующих притязаний на возврат денег. Самая распространенная схема - это фирмы-однодневки. Люди покупают товар или услугу у некой компании, а когда понимают, что их одурачили, спрашивать не с кого. Фирма растворилась».

Способы обмана постоянно меняются и дополняются. Рассчитаны они прежде всего на людей пожилого возраста, которые, как считается, более доверчивые и открытые. Но обмануть могут любого. Женщинам часто предлагают якобы бесплатные косметологические услуги (антицеллюлитный массаж, пилинг, уход за волосами, инъекции гиалуроновой кислоты и т.д.) и посещение презентаций косметики с «исключительными» свойствами. Пенсионерам - бесплатные консультации по лечению сердца, сосудов, суставов, позвоночника и по другим проблемам.

САМЫЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ СХЕМЫ ИНТЕРНЕТ-МОШЕННИЧЕСТВА		
 <p><b>ОНЛАЙН-ПОКУПКИ</b></p> <p>Продавец берет предоплату и исчезает</p>	 <p><b>"ЛЕГКАЯ" РАБОТА</b></p> <p>Предложение легкого заработка. Чтобы получить вакансию, требуется перевод средств. Деньги уходят в неизвестном направлении.</p>	 <p><b>ВЫПЛАТА ПРОЦЕНТОВ</b></p> <p>"Заманчивое" предложение о больших процентах по вкладам на короткие сроки. После открытия вклада, исчезает и вклад, и проценты.</p>

При этом не стоит думать, что интересуются такого рода предложениями люди исключительно с низким доходом и невысоким уровнем образования. Бесплатно - звучит заманчиво. Автор этих строк знает одну женщину, у которой на так называемых бесплатных медицинских консультациях нашли десятки болезней и предложили лечение за 200 тысяч рублей. При этом женщина владеет бизнесом и может позволить себе давно зарекомендовавшую себя частную клинику.

Как подчеркивают в Роспотребнадзоре, итогом таких консультаций и презентаций являются кредиты на большие суммы. «Услышав о недостатке денежных средств, мошенники убеждают граждан заключать кредитные договоры на крупные суммы, - рассказывают в ведомстве. - Документация по таким сделкам часто сложная и запутанная, напечатанная мелким шрифтом. Продавцы настойчивы и торопят с подписанием договора».

Также не следует отдавать неизвестным людям паспорт, водительские права или другие документы, удостоверяющие личность, документы на собственность - их данными потом могут воспользоваться злоумышленники. Нельзя диктовать незнакомым данные банковской карты: ПИН-код и CVV-код (трехзначный код на обратной стороне карты). Если на номер телефона приходит СМС-уведомление о блокировке карты или списании денег, перезванивать не стоит, даже если номер очень похож на тот, с которого обычно приходят эсэмэски из банка, выдавшего карту. Мошенники научились копировать номера банковских рассылок, и если ответить на вирусное сообщение, деньги с карты точно можно потерять.

САМЫЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ СХЕМЫ ТЕЛЕФОННОГО МОШЕННИЧЕСТВА		
 <p><b>БЛОКИРОВКА КАРТЫ</b></p> <p>Поступает сообщение о блокировке карты. Для ее разблокировки нужно сообщить ПИН-код. После этого с карты списываются деньги.</p>	 <p><b>ВЫ ВЫИГРАЛИ</b></p> <p>Приходит сообщение о крупном выигрыше, но чтобы его получить нужен ПИН-код. Он опять же попадает мошенникам.</p>	 <p><b>ОШИБОЧНЫЙ ПЕРЕВОД СРЕДСТВ</b></p> <p>Неизвестные просят вернуть деньги, якобы ошибочно переведенные на номер телефона. Если, не разобравшись, вернуть, то можно пополнить карман мошенников.</p>

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 178, 15 августа 2018 г.**



## ВЫЖАЛ СОК

### Магазин заплатил компенсацию за ошибку в ценнике

#### Владислав КУЛИКОВ

Владимирский областной суд принял решение, которое должно стать уроком и предупреждением для всех торговцев страны. Он взыскал компенсацию морального вреда за то, что на полке была обозначена одна цена товара, а на кассе оказалась другая.

Стандартная в общем-то ситуация (а кто из покупателей с ней не сталкивался?) крепко задела некоего жителя Александра. На ценнике под пакетом яблочно-персикового сока было написано: 25 рублей 10 копеек. Все выглядело прямо и недвусмысленно. Однако на кассе покупателю пояснили, что он, видимо, что-то не так понял.

Пакет (500 миллилитров) стоил 37 рублей, а мужчина взял именно пакет. В свою очередь 25 рублей стоил пакетик - 200 миллилитров. Хочешь платить меньше - бери пакетик.

В общем, покупателя выставили недостаточно догадливым. Однако он как раз был толковым: ошибка оказалась в ценнике.

Когда разобрались, покупатель оставил запись в книге жалоб и предложений. Руководство магазина в ответ написало, что некорректно расположенный ценник заменен и ответственному за его размещение продавцу объявлен выговор.

Не исключено, что дело не в ошибке работника, а тайной уловке. По мнению некоторых экспертов, магазины таким образом подталкивают продажи. Покупатель видит маленькую цену, радуется, берет (а мимо большой цены мог бы и пройти), на кассе же может либо не заметить подвох, если покупок много, либо смириться. В худшем случае оставит товар на кассе и уйдет. Но на удочку в любом случае кто-то попадет.

В расчетах, правда, не учтено одно: всегда найдется тот, кто не оставит дело просто так. Житель Александра оказался из тех, кто обид не прощает. Он начал требовать от магазина компенсацию. Тогда администрация вообще отказалась признавать ошибку. В суде представители магазина стали уверять, что никакой ошибки не было, сам ценник являлся корректным (цена соответствовала объему), а покупатель мог узнать стоимость товара с помощью прайсчекера.

Первая инстанция поверила продавцам и отклонила иск покупателя. Однако Владимирский областной суд встал на сторону человека.

«Судебная коллегия отметила, что ответчик не только не оспорил факт некорректного расположения ценника на упаковку сока объемом 200 мл, но и не представил суду доказательств того, что ценник на более дорогой товар - упаковку сока объемом 500 мл в принципе находился в поле зрения покупателя, - рассказывают во Владимирском областном суде. - Ответчик не доказал как факт наличия упомянутого им прайсчекера в магазине, так и того, что до потребителя была доведена информация об этом. Более того, подчеркнул суд апелляционной инстанции, наличие подобного устройства и

информирование о нем потребителя не освобождают продавца от обязанности оформить ценники на товары в соответствии с требованиями Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением правительства России».

Признав, что право истца на предоставление достоверной информации о товаре было нарушено, областной суд взыскал с магазина компенсацию морального вреда: 100 рублей (ровно столько, сколько требовал истец, кстати). Плюс: за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя суд взыскал с продавца штраф 50 рублей - в пользу истца.

**Эта статья является комментарием к:**

**Апелляционное определение Судебной коллегии по гражданским делам Владимирского областного суда от 29 мая 2018 года по делу № 33-2173/2018**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 147, 10 июля 2018 г.**



## **НА ЧТО ЖАЛУЕМСЯ**

***Роспотребнадзор разъясняет, как отстоять свои права в споре с продавцом***

**Ольга ИГНАТОВА**

Что делать, если приобретенный вами товар не подошел или услуга оказана некачественно? Роспотребнадзор рассказал «РГ» о нескольких правилах, которые помогут отстоять свои права, - они простые, но, как показывает практика, лишь немногие потребители знают о них.

Сначала нужно попытаться решить проблему с продавцом или поставщиком мирно. А для этого - написать претензию.

Она составляется в двух экземплярах: один передается продавцу (изготовителю, исполнителю), на втором он должен написать свои Ф.И.О., поставить подпись и дату предъявления претензии. И вернуть этот экземпляр покупателю.

Если продавец отказывается принимать претензию, то необходимо направить ее по почте заказным письмом с уведомлением по юридическому адресу предприятия или адресу регистрации предпринимателя. Также претензия может быть направлена по месту заключения договора (фактическому месту нахождения организации).

В течение 14 дней ответа нет - тогда обращайтесь в ближайшее территориальное подразделение Роспотребнадзора. В 2017 году при участии его юристов выиграно 83,5 процента дел о защите прав потребителей. Особенно хорошо им даются дела в сфере строительства (в 95 процентах случаев суд встал на сторону потребителя, средняя сумма возмещения - 293 тысячи рублей), иски за испорченный отдых (победа в 89 процентах случаев, средняя сумма возмещения - 32,7 тысячи рублей), споры с операторами связи (82 процента, 34 тысячи рублей) и магазинами (87 процентов, 71 тысяча рублей), а также с поставщиками услуг ЖКХ (78 процентов, 24,5 тысячи рублей). Любые консультации и представительство в суде юристы ведомства оказывают на безвозмездной основе. Если от имени Роспотребнадзора кто-то требует оплатить судебные издержки, - это лжеюристы, мошенники. Никакой пользы они не окажут, только разведут на деньги.

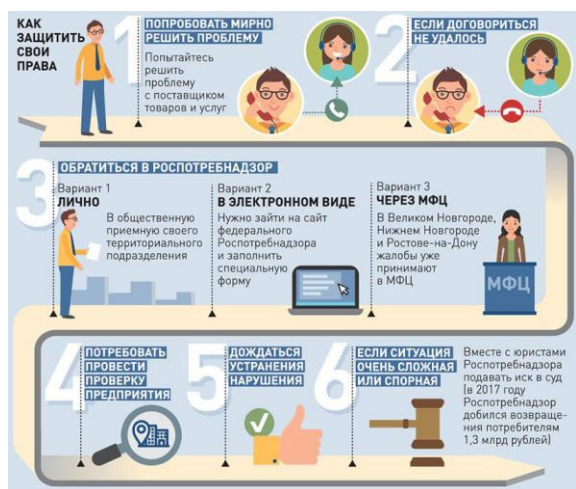
Стоит помнить, что суд может помочь покупателю, если он четко выполнил свои обязанности. К сожалению, часто люди из-за своей невнимательности подписывают с поставщиками товаров и услуг невыгодные им договоры. Специалисты Роспотребнадзора советуют всегда обращать внимание на несколько моментов:

Первое - на репутацию производителя и самого магазина. Не стоит делать серьезную покупку на случайно выбранном сайте. Ведь существует множество фирм-однодневок, которые могут завтра просто исчезнуть. С ними, как напоминает юрист Павел Иванов, даже судиться бесполезно: у таких фирм нет никакого имущества и денег на счетах, так что взыскать ничего не удастся. На этом, собственно, и строится «бизнес-модель» подобных компаний.

Вторая задача покупателя - внимательно изучить договор купли-продажи. Например, при заказе мебели в договоре должны быть указаны сведения о материалах, из которых она произведена и которые применялись при ее отделке, о ее функциональном назначении. Важный момент составления любого договора - четкое указание сроков: изготовления, доставки, сборки, устранения недостатков, замены брака, удовлетворения претензий. Помните, что сроки должен соблюдать не только продавец, но и покупатель: вы обязаны вовремя оплатить товар и принять его, даже небольшое нарушение договора с вашей стороны сильно затрудняет возможности привлечения к ответственности нерадивого продавца.

После доставки заказанного товара нужно очень внимательно осмотреть его, убедиться, что на нем нет сколов, трещин и других дефектов, так как при транспортировке что-то могло повредиться, а за это отвечает доставщик. Заказчик и представитель продавца должны подписать акт приемки-передачи, в котором отражаются качество товара и количество его элементов. Если изделие запечатано, рекомендуется вскрывать упаковку в присутствии представителя продавца либо представителей сборщика.

Если заказчику не привезли товар в срок, то он по своему выбору может потребовать передачи оплаченного товара в установленный им новый срок или возврата суммы предоплаты, которую уже внес продавцу, и расторжения договора купли-продажи. При этом потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему нарушением срока доставки предварительно оплаченного товара. Согласно ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей» с продавца взыскивается пеня в размере 0,5 процента от суммы предоплаты за каждый день просрочки. При нарушении сроков сборки, если ее цена оговорена отдельно, неустойка составит три процента от этой стоимости в день, но не выше общей стоимости сборки. Если в договоре нет разделения цены приобретаемых товаров и приобретаемых услуг или работ, под ценой заказа следует понимать их общую цену.



## Жалоба как подарок

Вот несколько последних примеров, когда люди смогли отстоять свои права, обратившись в Роспотребнадзор.

- Москвич оказался недоволен качеством спортивно-оздоровительных услуг в известном сетевом фитнес-клубе, где за абонемент он заплатил 25 900 рублей. Но когда он обратился в администрацию клуба с просьбой расторгнуть договор и вернуть ему деньги, то понимания там не нашел.

После этого человек подал обращение в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Москве в Южном административном округе. Там был составлен иск, мировой суд встал на сторону истца и взыскал со спортивного клуба 43 350 рублей - деньги, уплаченные по договору, неустойку, компенсацию морального вреда и полагающийся по закону штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить претензию потребителя.

- Другой москвич заключил договор на изготовление, доставку и монтаж ему нескольких пластиковых окон на довольно приличную сумму - 200 тысяч рублей. Окна ему привезли, но вот вставлять не стали. Мирно решить вопрос тоже не удалось. Суд же расторг договор, заключенный между потребителем и ответчиком, и вынес решение в пользу потребителя. Ему теперь должны вернуть уплаченные по договору средства в размере 200 000 рублей, неустойку за нарушение сроков выполнения работ в размере 20 000 рублей, неустойку за невыполнение требований о расторжении договора и возвращении денежных средств в размере 74 000 рублей, компенсацию морального вреда в 5000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя в размере 149 500 рублей.

Таким образом, в общей сложности человек получит 450 тысяч рублей. Правда, надо еще добиться исполнения постановления суда, но это - особая история.

- А вот житель Зеленограда возмутился тем, что, внося в качестве предоплаты 40 тысяч рублей за новую мебель, так и не дождался ее в указанные в договоре купли-продажи сроки. Он сразу же захотел расторгнуть договор с неисполнительной фирмой, однако компания деньги не вернула и условия договора не выполнила. По иску Зеленоградского управления Роспотребнадзора суд взыскал в пользу потребителя 104 400 рублей, в том числе компенсация за моральный вред составила 10 000 рублей, пени за просрочку - 19 600 рублей, штраф за неисполнение договора - 34 800 рублей. Также человеку была возвращена его предоплата.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета - Неделя», № 138, 28 июня - 04 июля 2018 г.**



## СЛОМАЛСЯ НА ЭКОНОМИИ

### Кто должен отвечать за ремонт с подержанными деталями

#### Владимир БАРШЕВ

По требованию клиента автосервис поставил детали, бывшие в употреблении. Кто в этой ситуации отвечает за поломку, разбирались две судебные инстанции.

Понятно, что каждый автовладелец при ремонте автомобиля старается сэкономить. Например, устанавливает неоригинальные запчасти, а то и вовсе бывшие в употреблении. Но кто при этом гарантирует качество ремонта?

У некоего гражданина из Новосибирска засбоил двигатель его далеко не дешевого автомобиля Porsche Cayenne. И он обратился в автосервис. Но при этом очень ему хотелось сэкономить на ремонте. Поэтому запчасти автовладелец решил купить самостоятельно. Сам он в свое время работал мастером-приемщиком в автосервисе и вроде бы разобрался в особенностях ремонта двигателей. Поэтому придумал сэкономить еще больше. Он на глазок определил износ деталей и решил поменять только самые изношенные. Остальные потребовал оставить.

В сервисе его не раз предупреждали, что качество ремонта при этом будет низким. Более того, никаких гарантий на эти запчасти они давать не будут. Но автовладелец был упорен в своем желании сэкономить.

Машину отремонтировали. Однако проехать на ней он смог только 100 км. Далее двигатель заклинило. Тогда владелец авто обратился снова в сервис с требованием установить неисправность и устранить недостатки выполненных работ. Автосервис отказал в удовлетворении претензий, напомнив, что во время ремонта автовладельца предупреждали о недопустимости

сборки двигателя с использованием б/у деталей. Предупреждали его и о возможности аналогичной поломки и нераспространении гарантийных обязательств при таком способе ремонта.

Тогда владелец машины обратился к экспертам для установления причины неисправности, а затем в суд. Районный суд назначил свою экспертизу, которая подтвердила, что поломка произошла из-за использования при сборке б/у деталей. Однако суд не принял во внимание показания им же назначенных экспертов, а также все доводы представителей автосервиса. Он указал, что у автосервиса нет письменных доказательств предупреждения автовладельца о возможных последствиях использования старых деталей. Также он сослался на «Правила оказания услуг по техобслуживанию и ремонту автотранспортных средств», в которых якобы прописана необходимость исполнителя отказаться от выполнения работ, если клиент требует отремонтировать машину, используя недоброкачественные детали.

В итоге районный суд взыскал с автосервиса 2,2 миллиона рублей. При том, что автовладелец заплатил за ремонт всего 49 тысяч. А такой же автомобиль того же года выпуска на рынке стоит всего 1 миллион рублей.

С таким решением не согласился автосервис и обратился в Новосибирский областной суд. Апелляция встала на сторону ремонтников. Областной суд указал, что первая инстанция необоснованно проигнорировала показания свидетелей - работников автосервиса, а также судебной экспертизы.

Кроме того, он указал, что требований к предупреждению о недопустимости использования б/у деталей в обязательной письменной форме ни Закон «О защите прав потребителей», ни правила оказания услуг не содержат. А в устной форме автовладельца предупреждали. Это установлено судом.

Кроме того, пункт 22 правил оказания услуг, на которые ссылается суд первой инстанции, предоставляет исполнителю право, а не обязывает его расторгнуть договор на оказание услуг, если клиент настаивает на использовании некачественных деталей.

Учитывая все это, апелляционная инстанция отменила решение суда нижней инстанции и отказала в удовлетворении иска автовладельца к автосервису.

Кстати, вся эта история кроме всего прочего наглядно показывает, что любые договоренности и предупреждения нужно оформлять письменно. Тогда в суде все будет решаться легче.

**Эта статья является комментарием к:**

**[Апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Новосибирского областного суда от 12.04.2018г. по делу № 33-3451/2018](#)**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 136, 26 июня 2018 г.**



## **КУПЛЕННЫЕ С РУК СИМКИ НАЧИНАЮТ БЛОКИРОВАТЬ**

**Татьяна ШАДРИНА**

***Вступают в силу поправки в закон «О связи», которые дадут право операторам связи блокировать «серые» сим-карты в России по решению Роскомнадзора.***

И те, кто будет покупать сим-карты с рук, рискуют остаться вне зоны доступа, а деньги, которые остались на абонентских счетах, при аннулировании карты никто уже не вернет. Ведь карты эти зарегистрированы не на вас, а, как правило, на некую компанию. И часто их используют для различных преступлений и мошеннических схем. С этим и начинается борьба. Но если вы добросовестный гражданин и купили карту до 1 июня 2018 года, то сможете ее легализовать.

Уже давно есть требование об идентификации абонентов: сотовые операторы должны продавать сим-карты только при предъявлении паспорта. Но до сих пор сим-карты продают «всерую». Только в апреле этого года пресечена незаконная реализация более 1,4 тысячи «серых» симок. Их продавали без заключения договора и документа, удостоверяющего личность, отметили в Роскомнадзоре.

Существовали и пути обхода, которые давали возможность пользоваться анонимными сим-картами. Первый - распространение «серых» карт через корпоративные тарифы, оформленные на фирмы-однодневки (70 процентов). Второй - использование карт, оформленных на подставных лиц (30 процентов). Те, кто покупали такие симки, не могли поменять оператора, ни предъявить претензии мобильной компании, ни поменять тариф, ни пользоваться сервисами, в том числе банковскими услугами.

Тот же, кто давно использует номер, заинтересован, чтобы он остался при нем. Закон дает возможность абоненту прийти в салон и авторизоваться. Оператор не вправе отказать в этом.

Однако стоит знать, что сотовая компания обязана прекратить оказание услуг связи по предписанию Роскомнадзора, если во время проверки выяснится, что симка «серая». И сотовая компания не сможет подтвердить в течение 15 суток соответствие персональных данных в ее базе с данными фактических пользователей.

Нелегальная симка может быть заблокирована и в случае предотвращения и пресечения преступлений с использованием сетей связи и средств связи.

Получается, что анонимно пользоваться такими картами теперь невозможно. Услуги мобильной связи предоставляются только тем абонентам, достоверные сведения о которых предоставлены оператору, напомнили в Роскомнадзоре.

В ведомстве также уточнили, как будет проходить проверка достоверности сведений об абоненте. Она может проводиться через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА), через информационные системы госорганов при наличии у оператора подключения к таким системам через единую систему межведомственного электронного взаимодействия.

У самого абонента будет возможность идентифицировать симку не только по паспорту, но и через свой личный кабинет на портале госуслуг, через ЕСИА. Таким образом, для легальных пользователей доступ к услугам мобильной связи существенно облегчится, а на пути нелегального распространения сим-карт будет поставлен надежный заслон.

В законе четко прописан главный постулат: если абонент или пользователь не зарегистрирован в базе учетных данных оператора связи, то услуга не предоставляется.

Закон также позволяет переоформить корпоративную сим-карту на фактического пользователя, если, например, компания развалилась, заключив с оператором новый договор об оказании услуг.

**Эта статья является комментарием к:**

**Федеральный закон РФ от 29 июля 2017 г. № 245-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 118, 01 июня 2018 г.**



## **В ПЕТЕРБУРГЕ ВВЕДУТ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ НА ЖИВОТНЫХ**

**Алексей ВАСИЛЬЕВ**

В Петербурге с 1 июля 2018 года оформление электронных ветеринарных сопроводительных документов на животных станет обязательным.

Как сообщили в аппарате вице-губернатора Сергея Мовчана, электронные документы будет необходимо оформлять как на самих животных, так и на всю продукцию животного происхождения при производстве, перемещении или переходе прав собственности.

На совещании, посвященном вопросам готовности к внедрению ветеринарного документооборота в электронном виде, было отмечено, что работу по информированию и обучению необходимо усилить. Ведь нововведение коснется учреждений социального питания, городских школ, детсадов, вузов, лицеев и колледжей, торговых сетей, поставщиков продукции, кафе и ресторанов.

Комитет по промышленной политике и инновациям получил задание продолжить проводить обучающие семинары на базе Центра импортозамещения и локализации. Учет электронного документооборота будет вестись в системе ФГИС «Меркурий», а ведение контроля подключения к ней предприятий ляжет на плечи городских чиновников. До 1 июля устанавливается переходный период, на протяжении которого сертифицировать животных можно как в бумажной, так и в электронной формах.

Вместе с тем, как отметил заместитель руководителя Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Санкт-Петербургу, Ленинградской и Псковской областям Олег Емцев, в настоящее время ситуация выглядит скорее оптимистично, а число зарегистрированных в системе предприятий ежедневно растет в геометрической прогрессии.

**ИСТОЧНИК: Сайт «Российской газеты», 31 мая 2018 г.**



## **МОШЕННИЧЕСТВО МОБИЛЬНЫХ ОПЕРАТОРОВ - МИФ ИЛИ ПРАВДА**

***Мы все чаще попадаем на обманки при использовании мобильного телефона***

**Евгений КРЕСТНИКОВ**

В своем околотке я уже телефонным шаманом стал, постоянно бабушкам соседским отрубаю невесть откуда взявшиеся на их номерах услуги/подписки и выставляю запреты на новые подключения. Такое вот «спасибо деду за победу» от сотовых операторов - вкрячим деду подписочку и пару ненужных услуг, авось сослепу не заметит. Главный хит моей коллекции: Tele2 подписала одноногую пенсионерку на автоштрафы, хотя бабушка только на коляске по дому рассекает и за это ГИБДД пока не штрафует. Обнаруживают «подарочек» старики, только когда деньги со счета начинают утекать с невиданной скоростью - уже потеряв несколько сотен рублей.

### **Невиноватая я - он сам кнопку нажал**

Эпоха повышения доходов сотовых операторов за счет новых абонентов давно в прошлом - рынок поделен. На нынешнем этапе главный показатель - средняя выручка с одного пользователя. Тут включается принцип «курочка по зернышку - весь двор в дерьме». Пять - десять рублей в день за услугу вроде «мелодия вместо гудка» - копейки. Но когда они капают в течение месяцев, да с миллионов абонентов, получаются вполне себе ощутимые миллиарды. Зачастую о подключении этих дополнительных услуг абонент даже не догадывается. Или думает, что услуга бесплатна.

- У нас нет услуг, которые сначала были бесплатными, а потом неожиданно становятся платными. В тарифы «Смарт» и «Хайп» входит бесплатная опция Гудок с промопериодом, но как только промопериод заканчивается, гудок автоматически отключается у абонента, - сообщили «КП» в пресс-службе МТС.

Похожий ответ дали и в «Билайне»:

- При предоставлении некоторых информационно-развлекательных услуг может предоставляться бесплатный период, но абонент всегда сам подтверждает подключение услуги (в том числе на бесплатный период). При этом информацию о стоимости услуги абонент получает в виде СМС-сообщения сразу после того, как он самостоятельно подключил услугу, так и в последний день бесплатного периода с напоминанием о том, что с завтрашнего дня услуга станет платной. Сообщение всегда содержит информацию о способе отключения.

Действительно, при подключении услуги всегда отправляются информационные сообщения и до завершения бесплатного периода от нее можно отказаться без потери денег, но сотовый оператор рассчитывает на вашу невнимательность. Дьявол кроется в мелочах. А пенсионеры и дети в массе своей вообще беззащитны перед таким «маркетингом». Дети и старики просто не знают, что сообщение от оператора им чем-то грозит. Пожилые к тому же плохо видят, а иные просто не умеют читать SMS. Но попадают и продвинутые пользователи - автору этих строк «Билайн» несколько лет назад заменил гудки ритмами российской эстрады на тарифном плане для мобильного интернета. Сложно своевременно прочесть SMS, когда SIM-



карта вставлена в модем, а тот подключен к роутеру. Никакого подтверждения при этом не потребовалось, хотя техническая поддержка оператора впоследствии утверждала, будто я отправил сообщение «ок» в ответ на предложение о подключении услуги. Судя по всему, в моем TP-Link MR3020 завелся искусственный интеллект.

### Подписной пылесос

Практически все российские мобильные операторы (кроме, пожалуй, Йоты) предоставляют платные подписки на кучу дополнительных информационных сервисов от своих партнеров (контент-провайдеров): от рассылки гороскопов до онлайн-просмотра видео. Оплата за подписку списывается со счета номера. Часть этих денег в качестве комиссии остается сотовому оператору. Среди контент-провайдеров попадаются и откровенные мошенники, которые готовы навязать услуги даже незаконным способом. Поселившийся в смартфон вирус может совершать звонки или отправлять SMS на короткие номера подключения услуг. Но самое главное - подписаться можно даже через браузер на сайте партнера. Для этого достаточно подключиться к мобильному интернету, зайти на сайт и нажать специальные кнопки для подтверждения своих намерений. Так это работает у добросовестных контент-провайдеров. Мошенники же могут замаскировать кнопку подписки под какую-то совершенно безвредную ссылку. А во многих случаях пользователю даже не придется ничего нажимать - вредоносная программа сама все делает.

Сообщения о подключенной подписке от оператора действительно приходят. Но неискушенные абоненты пропускают их как ничего не значащий спам. Подписки обычно не дешевые: 30 - 40 руб. в день. Вот вроде положил на счет 400 руб. и уверен, что на месяц хватит, а тут через пять дней получаешь СМС: «Ваш баланс стремится к нулю».

- Положишь 200 руб. на счет, а через пару дней снова: «Папа, у меня номер заблокирован за неуплату». Звоню оператору, отключаю подцепленную подписку. А поставить принудительный запрет на любые подписки вроде как невозможно. Девочки-мальчики-операторы говорят, дескать, не могут ограничивать свободу абонентам. Зато предложили мне услугу родительского контроля - возможность видеть и блокировать подключаемую на номер ребенка подписку. Только услуга эта тоже платная - оператор из любого положения хочет деньги с меня взять. После очередного такого списания в 450 руб. за какую-то хрень, типа «подписка на лучшие видеоприколы», взбесился. Написал открытую жалобу на странице оператора в Facebook. Передо мной извинились, вернули 450 руб. И, о чудо, сделали-таки запрет на платные подписки - оказывается, возможность есть, - рассказывает москвич Антон.

Услуга «Запрет контента (черно-белые списки)» в «Билайне» действительно уже в списке архивных. У поставивших запрет ранее абонентов она еще работает, но для дальнейшего подключения уже недоступна. Этот оператор большой тройки первый отменил блокировку контента (подписок). У остальных такая возможность пока есть, хоть и не афишируется. В МТС, например, запрет контента нельзя включить из личного кабинета - только командой-звонком на специальный номер (USSD-командой) или звонком в абонентскую службу. Еще одна возможность, которую операторы не афишируют, - отдельный лицевой счет для услуг контент-провайдеров. Заводить который по требованию абонента их обязывает российское законодательство. Если держать этот счет пустым, то и подписки подключаться не смогут.

- Тема мобильного мошенничества, к сожалению, не теряет своей актуальности практически с самого начала широкого распространения сотовой связи, - рассказал представитель компании Tele2 - Tele2 и другие операторы проводят большую работу, чтобы оградить своих абонентов от нежелательных платных подписок. Мы, в частности, внедрили специальную платформу, которая исключает возможность мошеннических действий со стороны недобросовестных контент-провайдеров и обеспечивает для абонентов комфортный режим подключения, отключения и управления любыми подписками.

Управление может осуществляться самостоятельно, в том числе в личном кабинете, с помощью USSD-команды \*189#, а также обращением к оператору звонкового центра, который поможет разобраться во всех вопросах.

Кроме того, мы предоставляем абоненту возможность самостоятельно управлять платными сервисами и контролировать свои расходы с помощью специальной услуги «Контентный лицевой счет», услуга предоставляется бесплатно.

Для защиты от нежелательных и мошеннических SMS-рассылок мы предлагаем воспользоваться бесплатной услугой «АнтиСпам». С ее помощью абонент самостоятельно может заблокировать адресата, для этого необходимо отправить SMS на номер 345, в тексте сообщения указать номер или псевдоним, который необходимо заблокировать. Федеральные номера указываются в формате 8XXX.

Что касается услуги «Автоштрафы», ее возможно подключить только отправив SMS с номером свидетельства транспортного средства или набрав USSD-команду.

Для оператора Tele2, абонентская база которого растет высокими темпами, благодаря разным категориям клиентов, очень актуальна тема адаптации старшего поколения к особенностям цифровой среды. В ближайшее время оператор запустит специальный проект, который призван научить старшее поколение не только пользоваться мессенджерами и социальными сетями, но и противостоять попыткам разного рода мошеннических действий, связанных с мобильной связью.

### Вопрос дня

#### А вы на какие дурилки попадались?

**КАК ЗАЩИТИТЬСЯ ОТ СПИСАНИЙ**

1. Внимательно читать входящие сообщения, не нажимать, не вдумавшись, «ок», не переходить по непонятным ссылкам
2. Отказываться от подключения или своевременно отключать услуги с бесплатным промо-периодом
3. Установить запрет на услуги по коротким номерам и платные подписки или подключить отдельный счет для оплаты услуг контент-провайдеров
4. Периодически проверять в личном кабинете или в службе поддержки подключенные услуги и подписки
5. Взять шефство над детьми и пожилыми родственниками. Если произошло списание за услуги, которые вы сами не подключали: позвонить в абонентскую службу или отправить письмо по e-mail, через чат на сайте, на странице оператора в соцсети с требованием восстановить списанную сумму на вашем счете. При отказе принести письменное заявление в офис оператора. В большинстве случаев деньги возвращают.

Станислав Садальский, актер:

- Была книжная лотерея. Так хотел выиграть сотни тысяч рублей, что просадил много денег. Из дома унес деньги даже. Потом меня отец побил.

Дмитрий Губерниев, спортивный комментатор:

- Это были 90-е годы, я только начинал учиться в университете. В электричке ко мне подошла группа цыган. И я начал проваливаться. Думаю, там был гипноз. Хотя обошлось без последствий - просто денег у меня не было. И часов я не носил.

Виталий Милонов, депутат Госдумы:

- В 8-м классе проиграл 4 рубля в «однорукого бандита». Тогда их только поставили в Петербурге.

Алексей Кортнев, лидер группы «Несчастный случай»:

- Мне еще в школе прививку от лохотронщиков сделала гадалка. За гадание она у меня взяла сначала деньги, потом мою любимую японскую аудиокассету. Я понимал, что происходит какая-то фигня, но стоял в оцепенении. Потом на жуликов не попадал. Даже свою жену спас от обмана. Она получила сообщение, что выиграла машину и надо скинуть на некий счет немного денег. Остановил ее в последний момент.

Инна Сироткина, учитель начальных классов:

- Купили с мужем немецкую овчарку в нулевые. Отдали за нее больше 10 тысяч рублей. Собака стала расти, и муж обратил внимание, что у нее не стоят уши. Отвезли к ветеринару - оказалась дворняжка.

Валентина Асенчакова, пенсионерка:

- Продавала отцовский дом в деревне. Внук выставил объявление в интернете. Мне позвонил кавказец, говорит, что готов перевести половину суммы. Но попросил продиктовать данные карты. Я сдуру все назвала. Обчистили меня до нитки.

Максим Сафронов, таксист:

- В 2006 году мне среди ночи позвонили на мобильный, мужчина представился лейтенантом. Говорит, что мой сын сбил человека и нужно прямо сейчас отдать 200 тысяч. Но мой сын спал в соседней комнате. Такой спектакль эти аферисты разыграли!

**ИСТОЧНИК: «Комсомольская правда», № 54-ч, 24 мая 2018 г.**

## **СЕРВИСЫ С БОЛЬШОЙ ДОРОГИ. КАК ИЗБЕЖАТЬ ПРОБЛЕМ ПРИ РЕМОНТЕ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ**

**Владимир СЕРГАЧЕВ**

***Когда мне назвали сумму за ремонт вышедшего из строя накануне настольного компьютера, я сначала не поверил своим ушам. Переспросив, убедился: просят именно столько.***

И лишь тогда понял, что оказался жертвой очередного лохотрона, о существовании которого еще вчера даже не подозревал.

Начиналось все до банальности просто: у меня сломался честно служивший в течение трех последних лет компьютер. Фирменный моноблок сначала периодически выдавал безальтернативную надпись: «На вашем компьютере обнаружена проблема, и он будет перезагружен». А затем и вовсе «обрадовал» черным экраном без признаков виртуальной жизни. Попытавшись в течение пары часов как-то реанимировать компьютер, я понял: без участия специалистов не обойтись. И начал искать помощь, используя для этого небольшой ноутбук.

Как только я набрал в интернет-поисковике фразу: «ремонт моноблока в Петербурге», сразу убедился: желающих пруд пруди. Причем даже «фирменных», специализированных (по словам их представителей) центров - множество. Коротко поговорив по телефону с несколькими, решил выбрать один. Почитал о спектре его услуг. Отзывы в Интернете. Посмотрел цены. Все вроде бы в порядке. Позвонил. И на следующий день курьер, оформив все положенные в этом случае документы, забрал мой моноблок в ремонт. «В течение суток вам позвонят и скажут, что случилось, сколько будет стоить ремонт и так далее», - сообщил вежливый дядечка, унося аппарат в неизвестность.

И действительно: на другой день вечером раздался звонок из ремонтного центра. Собеседник подробно объяснил, что моему моноблоку крупно не повезло. Из всего сказанного я, человек с высшим техническим образованием, понял только одно: сгорел блок питания. Причем сгорел так, что вышли из строя почти все основные детали компьютера. «Но вы не беспокойтесь, мы его быстро и качественно починим, - успокоил собеседник. - Ремонт будет стоить 23 800 рублей». После этого я взял паузу до утра...

Поскольку связь с Интернетом благодаря наличию ноутбука была, в течение получаса выяснил: новый, аналогичный моему, моноблок сейчас можно купить за 32 - 35 тыс. рублей. Следовательно, красная цена трехгодовалому - тысяч 20. Скорее - меньше. А мне предлагают отремонтировать его почти за 24... Да еще и утверждают, что такой же сегодня тянет на 50 - 60 тысяч рублей.

Червячок сомнений появился. Залез в Интернет и выяснил, что за указанной в печати моего договора компанией грехов вроде бы не водится. А вот адрес, который тоже был в документе, «рассказал» совсем другую историю.

Оказалось, что по этому же адресу находится другая фирма, претензий к которой масса. Суть сводилась к одному: забирая технику (а компания ремонтировала абсолютно все), она чаще всего либо вообще ничего не делала, получая с клиента несколько сотен рублей за отказ от ремонтной услуги, либо выполняла ремонт за немислимые деньги. Причем в одном из многочисленных негативных отзывов называлась даже сумма: в случае ремонта крупной бытовой техники и ПК стоимость не должна была быть меньше 10 тысяч рублей. «Надо выручать моноблок», - решил я.

Утром позвонил ремонтникам и заявил, что отказываюсь от услуги. И готов забрать компьютер прямо сейчас. На том конце провода явно не хотели со мной расставаться и долго выясняли, по какой причине я, добровольно отдав им аппарат, пошел на попятную. Что-то вразумительно соврал. Собеседник тянул время, но я стоял на своем: от ремонта отказываюсь. И положил трубку. Через два часа мне позвонил другой специалист этого же ремонтного центра и сообщил, что, «посоветовавшись с инженерами, мы нашли способ снизить стоимость ремонта вашего ПК до 15 400 рублей». «Так будем ремонтировать?» - с надеждой в голосе спросил он. «Нет!» - отрезал я...

Думаете, на этом все закончилось? Вечером мне снова позвонили. И, опять подробно описав страшные технические последствия отказа от ремонта моноблока, назвали сумму. Уже 10 тысяч рублей. А когда я снова отказался от услуги и спросил, по тому ли адресу я должен забрать свой аппарат, мне с недовольством ответили: «Адрес найдете в договоре. Ждите звонка, после которого можно приезжать за компьютером». И добавили, что забрать моноблок я смогу только через сутки. Причем за его диагностику должен заплатить 750 рублей. «Какие 750? - спросил я. - В договоре написано 450!» «Значит, заплатите 450...» - как ни в чем не бывало, ответили мне.

А утром следующего дня снова раздался звонок. И мне опять объясняли, что компьютер в ужасном техническом состоянии, но все проблемы могут быть решены за ...7900 рублей. Едва сдерживая себя, снова отказался...

Когда я приехал за своим аппаратом по указанному в квитанции адресу, обнаружил на офисе табличку с названием той самой фирмы, которую все клянут. Внутри - пусто. И никаких свидетельств того, что эта фирма имеет право ремонтировать сложную технику. Правда, моноблок отдали без звука. Взяв за «диагностику» 450 рублей.

Получив компьютер, я тут же отвез его в другой - фирменный - сервис, адрес которого нашел на сайте производителя. Уже через день мне сообщили, что с условием сохранения всех данных за все про все с меня причитается 3700 рублей. И никаких санкций за отказ от ремонта не предусмотрено...

Из этой истории можно извлечь такие уроки. Если у вас вышла из строя какая-либо бытовая техника, не поленитесь зайти на интернет-сайт ее производителя и поинтересоваться, какие организации в нашем городе имеют право оказывать услуги по ремонту.

Лично убедитесь в том, что компания та, что нужно: она должна располагать соответствующим сертификатом, подтверждающим право на ремонт.

Почитайте отзывы клиентов, обращая внимание на соотношение «за» и «против» и все нюансы с названиями и адресами.

Подписывая договор, читайте каждую букву: всякого рода проходимцы пользуются как раз тем, что многие привыкли верить на слово и подписывают бумаги, не глядя.

**ИСТОЧНИК: «Санкт-Петербургские ведомости», № 83, 14 мая 2018 г.**

## **ВС ЗАЩИТИЛ ТЕЛЕФОННЫХ АБОНЕНТОВ ОТ НАЗОЙЛИВЫХ ЗВОНКОВ И SMS**

***Верховный суд РФ вступился за телефонных абонентов, которые получают навязчивые звонки и SMS-сообщения: высшая инстанция сочла, что подобное поведение является вмешательством в частную жизнь гражданина.***

При этом суд признал право жителей России получать компенсацию морального вреда за чрезмерно настойчивое общение одной из сторон по мобильному телефону.

### **Суть дела**

Верховный суд РФ рассмотрел жалобу москвича к ООО «Сентинел Кредит Менеджмент» о признании обработки его персональных данных незаконной и возложении обязанности исключить номер его телефона из списка должников банка. Также истец требовал компенсировать ему моральный вред от навязчивых телефонных звонков и SMS-сообщений.

Заявитель указал, что ответчик неоднократно ему звонил и отправлял сообщения с грубыми требованиями погасить задолженность по кредиту, полученному в ОАО «Альфа-Банк».

Звонки поступали как в рабочее, так и в личное время истца, а СМС-сообщения - в любое время суток и содержали угрозы.

При этом абонент ни в каких договорных отношениях ни с ОАО «Альфа-Банк», ни с ООО «Сентинел Кредит Менеджмент» не состоит, заемщиком либо поручителем по кредитам не является.

Между тем Мещанский суд Москвы, а впоследствии и Мосгорсуд оставили его претензии без удовлетворения.

### **Позиции московских судов**

Суды установили, что на телефонный номер истца поступали звонки и СМС-сообщения от имени ООО «Сентинел Кредит Менеджмент» с требованием погасить задолженность, в связи с чем истец даже обращался в правоохранительные органы.

Согласно договору между ответчиком и «Альфа-банком», последний обязался оказывать услуги по побуждению заемщиков к исполнению обязательств по кредитным договорам.

При этом ООО «Сентинел Кредит Менеджмент» представил в суд акт об уничтожении персональных данных, в том числе и исключение телефонного номера истца из списка должников.

Таким образом, суд первой инстанции пришел к выводу, что ООО «Сентинел Кредит Менеджмент» действовало в рамках заключенного с ОАО «Альфа-Банк» договора, персональные данные истца ответчиком уничтожены, а действующим законодательством не установлена обязанность лица, осуществляющего обработку персональных данных, направлять уведомление об их исключении.

В обоснование же отказа в компенсации морального вреда суд сослался на недоказанность злоупотребления ответчиком правом при телефонном взаимодействии с истцом, а равно совершения им действий, направленных на причинение истцу вреда, нравственных либо физических страданий. Мосгорсуд такую позицию поддержал.

### **ВС на страже частной жизни**

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда сочла, что с выводами судебных инстанций нельзя согласиться хотя бы потому, что телефонный номер истца исключили из базы данных должников только после появления заявления в суде.

Однако самым главным аргументом для признания решений незаконными высшая инстанция указала на гарантированную Конституцией РФ неприкосновенность частной жизни.

Согласно статье 150 Гражданского кодекса РФ, достоинство личности и неприкосновенность частной жизни относятся к нематериальным благам, нарушение которых действиями, причиняющими физические или нравственные страдания, является основанием для компенсации морального вреда, напоминает ВС РФ.

Он также ссылается на позиции Европейского суда по правам человека по определению понятия «частная жизнь» и попытки в неё вмешаться:

- личная (частная) жизнь является широким понятием, которому невозможно дать исчерпывающее определение, охватывающим, в частности, право на личную автономию (пункт 27 постановления от 7 мая 2009 года по делу Калачаева против РФ, пункт 8 постановления от 9 октября 2014 года по делу Коновалова против РФ);
- частная жизнь является широкой концепцией, включающей в себя, помимо прочего, право на установление и развитие отношений между людьми (пункт 43 постановления от 22 января 2008 года по делу Е. В. против Франции);
- понятие «частная жизнь» ёмкая категория, которая охватывает как физическую, так и моральную сторону жизни индивида (пункт 29 постановления от 18 декабря 2012 года по делу С. В. и К. В. против Молдовы);
- понятие «частная жизнь» является широким и не поддаётся исчерпывающему определению. Оно может в зависимости от обстоятельств включать моральную и физическую неприкосновенность личности (пункт 538 постановления от 24 июля 2014 года по делу Аль Нашири против Польши);
- каждый имеет право на частную жизнь, свободную от нежелательного внимания (пункт 70 постановления Большой палаты от 5 сентября 2017 года по делу Бэрбулеска против Румынии);
- телефонные коммуникации относятся к понятиям «личной жизни» и «корреспонденции» в значении статьи 8 Конвенции о защите прав человека и основных свобод (пункт 167 постановления по делу Ассоциация 21 декабря 1984 года против Румынии).

«Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда находит, что избыточные и необоснованные звонки, а также направление СМС-сообщений на телефонный номер гражданина с требованием возратить несуществующие долги посягают на достоинство человека и являются вмешательством в его частную жизнь», - говорится в определении.

### **Право на компенсацию за звонки и SMS**

Высшая инстанция напоминает, что освобождение от возмещения вреда возможно только в случаях, когда ответчик может доказать, что ущерб нанесён не по его вине (пункт 2 статьи 1064 ГК РФ).

«Причинение вреда вследствие ошибки либо по поручению другого лица само по себе не освобождает причинителя вреда от ответственности», - указывает ВС.

Между тем судебные инстанции, признав факт телефонных звонков и СМС-сообщений ответчика на телефонный номер истца с требованием вернуть несуществующий долг, в иске о компенсации морального вреда отказали.

По мнению ВС РФ, суды совершили ошибку, анализируя положения закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

«По настоящему делу требование истца о компенсации морального вреда обосновано в большей степени не нарушением правил сбора и обработки персональных данных, а нарушением неприкосновенности его частной жизни посредством необоснованных и назойливых телефонных звонков и СМС-сообщений», - указывает он.

В таком случае, по мнению высшей инстанции, какого-либо запрета на предъявление требований о компенсации непосредственно к причинителю вреда закон не содержит.

Кроме того, истец не являлся субъектом, персональные данные которого обрабатывались ОАО «Альфа-Банк», а ответчик не представил доказательств, что банк поручал ему обработку персональных данных заявителя.

### **Суд должен помогать, а не препятствовать**

ВС также отмечает, что суды при рассмотрении данного спора допустили существенные нарушения норм процессуального права, отказывая абоненту в истребовании ряда необходимых доказательств.

Высшая инстанция напоминает, что судьи должны быть заинтересованы в установлении всех нюансов дела, выступать помощниками в выявлении истины и даже инициировать обсуждение определенных обстоятельств.

«Суд, сохраняя независимость, объективность и беспристрастность, оказывает лицам, участвующим в деле, содействие в реализации их прав, создаёт условия для всестороннего и полного исследования доказательств, установления фактических обстоятельств и правильного применения законодательства при рассмотрении и разрешении гражданских дел. Суд определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне надлежит их доказывать, выносит обстоятельства на обсуждение, даже если стороны на какие-либо из них не ссылались», - отмечает ВС РФ.

Также суд должен оказывать сторонам содействие в собирании и истребовании доказательств.

При рассмотрении данного дела истец неоднократно заявлял ходатайства об истребовании у оператора связи распечатки текстов и детализации звонков, поступивших на его телефон от ООО «Сентинел Кредит Менеджмент», поскольку ему оператор сотовой связи отказался давать такую информацию.

Однако суд отклонил запрос о выдаче биллинга, при этом в решении об отказе в удовлетворении уже самого искового заявления он сослался на недоказанность нарушения прав истца путём производства звонков и направления сообщений.

Вместе с тем, указывает ВС, именно выяснение этих обстоятельств имеет существенное значение для правильного разрешения возникшего спора о нарушении нематериальных благ.

Таким образом, суд при рассмотрении дела допустил существенные нарушения норм материального и процессуального права, которые привели к неправильному разрешению спора, пришёл к выводу ВС РФ. В связи с чем он отправил дело на новое рассмотрение в апелляционную инстанцию.

**Эта статья является комментарием к:**

**[Определение Верховного суда РФ от 27 февраля 2018 г. по делу №5-КГ17-256](#)**

**ИСТОЧНИК: «Новости@Mail.ru», 10 апреля 2018 г.**

**Телефон пискнул. Мессенджер доставил чье-то послание. Текст был загадочный: «Оплата покупки с вашей банковской карты на сумму 9800 с комиссией 98 рублей зарезервирована (далее название известного интернет-магазина)... Если вы не совершали покупки, позвоните в службу безопасности по телефону 8-495-137-75-\*\*-\*\*...». Текст сопровождался знакомым зеленым знаком Сбербанка**

### **Виктория ШЕВЕЛЬ**

Не было никаких сомнений, что все это липа и разводка. К тому же послание было отправлено с какого-то несолидного номера +7-9\*\*\*, по которому механическая барышня заявила, что «номер недоступен».

Зато доступен оказался номер, указанный в самом послании. Звонить, конечно, не следовало. Но очень уж захотелось поэкспериментировать. Разумеется, не с личного мобильного телефона, а со стационарного рабочего.

«Вы позвонили в Сбербанк. Если хотите заблокировать (разблокировать) карту, наберите 1...». Мужской и женский голоса попеременно произносили стандартный текст про «нажмите 2, 3» и так далее. Причем, на какую цифру ни нажимай, продолжения не было. Запись просто начиналась сначала: «Вы позвонили в Сбербанк».

Но вдруг - о, чудо! - в трубке раздался человеческий, а не автоматический голос: «Слушаю». Молодой человек отрекомендовался работником службы безопасности Сбербанка, выслушал объяснение: мол, пришло послание, рекомендовано позвонить, вот и звоню, - и осведомился, есть ли у меня карточки другого банка. Карточка имелась. Молодой человек равнодушным голосом попросил назвать этот банк. «Я не хотела бы давать такую информацию», - противным голосом ответила я. И он бросил трубку, не произнеся больше ни слова.

Попытки вторично дозвониться по этому номеру были безуспешными. Автоматические голоса вновь и вновь сообщали, что «вы позвонили в Сбербанк».

Конечно, это был никакой не банк. А в самом Сбербанке - в настоящем! - пояснили, что воздействие на людей через мессенджеры и социальные сети - самый популярный прием мошенничества, рассчитанный на доверчивого человека, которым легко манипулировать. По статистике Северо-Западного банка ПАО «Сбербанк», количество зарегистрированных инцидентов в последнее время не меняется: в пределах 20 случаев в год.

В банке также заверили, что подавляющее большинство случаев мошенничества (более 90%) стали возможны исключительно по причине доверчивости граждан, которые сами раскрыли свою конфиденциальную информацию, по рекомендации «сотрудника банка» установили на свой компьютер или смартфон программное обеспечение или приложение, которые в дальнейшем были использованы для съема денег со счета человека. Даже были случаи, когда люди сами давали свои телефоны в руки злоумышленников - «проверить сим-карту» или «посмотреть, как работает одно приложение»...

Официальные пояснения дал зампред правления Сбербанка куратор направления безопасности Станислав Кузнецов:

- Около 80% попыток фрода (мошенничества), которые мы фиксируем в банке, приходится на так называемую социальную инженерию. Новые «инженеры человеческих душ» используют простые, но эффективные способы манипуляции, под воздействием которых люди собственными руками отдают свои деньги.

Расскажу о некоторых типичных схемах. Человек получает SMS якобы от банка, в котором говорится, к примеру, что его карта заблокирована. Он первым делом звонит по указанному в сообщении телефону. И попадает под психологическое воздействие профессионала на той стороне линии: выполняет полученные по телефону инструкции и сам переводит деньги преступникам.

За прошедший год принципиально новых схем кибермошенничества практически не появилось. Вскрылись только новые, более замысловатые предлоги выуживания средств. Если раньше злоумышленник представлялся попавшим в беду родственником, которому срочно нужны деньги для урегулирования проблем, то сейчас преступник зачастую предлагает дешево купить биткоины. Кстати, криптовалютный бум вызвал всплеск махинаторства в этой сфере: доверчивых покупателей обманывают и с помощью мошеннических обменных площадок, и при продаже «с рук», то есть при переводе с карты на карту.

Объектами кибермошенников сегодня становятся не только частные, но и корпоративные клиенты банков. Недавно в одну из торговых компаний позвонил человек, представившийся сотрудником банка, и предложил удаленно обновить программное обеспечение терминалов. Хорошо, что клиенты перезвонили в банк, чтобы перепроверить информацию. В противном случае компания потеряла бы свои деньги.

Отдельно необходимо упомянуть о вирусном заражении телефонов. Вредоносное программное обеспечение на смартфонах, по нашей статистике, это вторая по масштабу киберугроза после социальной инженерии. Заражение телефона вредоносной программой может произойти при переходе по ссылке в сообщении, при открытии фотографии и просто при серфинге в Интернете.

Вредоносы без участия клиента направляют SMS-команды на перевод, перехватывают SMS с кодом подтверждения и автоматически пересылают их в банк. При этом вирус может скрывать SMS от владельца телефона. Чтобы снять деньги со счета, мошенникам не надо знать ни номера карт, ни логины, ни пароли: только баланс, который они всегда могут получить, отправив SMS-запрос в банк.

Правила кибербезопасности хорошо известны: не сообщать никому и никогда свои конфиденциальные данные, не переходить по ссылкам с незнакомых ресурсов, использовать только официальные приложения - и так далее.

## ПИШИТЕ ПРОЩЕ

### **Вводятся новые тарифы на письма и бандероли**

#### **Татьяна ШАДРИНА**

Стоимость пересылки почтовых карточек, писем и бандеролей внутри России повысится с 1 апреля этого года.

Не изменится тариф на простое письмо до 20 граммов, его отправка обойдется в 22 рубля. Останется со старой ценой простая бандероль и доплата за лишние 20 граммов к любым письмам. Их стоимость не повысили, так как это социально значимые и массовые услуги.

Другие регулируемые тарифы вырастут. Например, предельный уровень цены за пересылку простой почтовой карточки поднимется всего на рубль (с 16 до 17 рублей). А вот заказная карточка имеет трек-номер. Ее доставку можно отследить, как и доставку заказного письма. Отправка такой карточки вырастет в цене с 33 до 37 рублей. Заказное письмо весом до 20 граммов станет дороже на пять рублей (46 рублей), а письмо с объявленной ценностью до 20 граммов - на десять (105 рублей).

Бандероли тоже станут дороже. Заказная весом 100 граммов обойдется в 66 рублей. С 33 до 35 рублей за каждые 500 граммов веса увеличен предельный уровень тарифа за каждую перегрузку бандероли с объявленной ценностью, пересылаемую воздушным транспортом.

Индексация позволит покрыть значительную часть операционных затрат «Почты России», относящихся к оказанию универсальных услуг, включая транспортные расходы, на закупку материалов, лизинг и ремонт оборудования. А также на увеличение фонда оплаты труда, на который приходится 58 процентов затрат предприятия, пояснили «Российской газете» в пресс-службе почтового оператора.

В 2017 году было доставлено около 2,4 миллиарда писем и счетов. Доля «Почты России» на рынке доставки письменной корреспонденции в 2017 году увеличилась на 2,2 процента до 88,1 процента. В два раза выросло число директ-мейл отправок - до 46,8 миллиона штук, напомнили в пресс-службе. Выросли и доходы компании. Выручка от почтового бизнеса поднялась на 2 процента до почти 78 миллиардов рублей. Посылки принесли прибавку на 21 процент - в целом около 49 миллиардов рублей. Почти такой же оказалась выручка от финансового бизнеса почты, рост на 4 процента.

**Эта статья является комментарием к:**

**[Приказ Федеральной антимонопольной службы от 20 февраля 2018 г. N 208/18 «Об утверждении тарифов на услугу по пересылке внутренней письменной корреспонденции \(почтовых карточек, писем, бандеролей\), предоставляемую ФГУП «Почта России»](#)**

***ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 61с, 24 марта 2018 г.***



## МАШИНА С ВОЗВРАТОМ

***Продавец обязан поменять машину или вернуть за нее деньги, если у нее что-то постоянно выходит из строя***

#### **Владимир БАРШЕВ**

Если у нового автомобиля регулярно что-то выходит из строя, это повод его обменять или вернуть заплаченные за него деньги. Повторная поломка - это уже существенный недостаток, указал Верховный суд. А гарантийный ремонт - не повод для отказа в обмене машины.

Некая организация из Волгограда приобрела в лизинг у дилера автомобиль престижной марки стоимостью почти 3 миллиона рублей. Не прошло и года, как послышались посторонние шумы в левой передней стойке. Дилер по гарантии отремонтировал машину. На это ему потребовалось 43 дня. Но возникли проблемы с коробкой передач. На гарантийный ремонт потребовалось 24 дня. Затем у машины перестал работать доводчик капота. На устранение неисправности ушло еще 35 дней. При этом снова вылезли проблемы с коробкой передач. Покупателю все это надоело, и он потребовал от дилера поменять автомобиль. Однако продавец ему в этом отказал.

Тогда покупатель обратился в арбитражный суд Москвы. Но тот встал на сторону продавца. Он сослался на пункт 1 статьи 475 Гражданского кодекса. Согласно ему, покупатель при получении товара ненадлежащего качества вправе потребовать от продавца безвозмездного устранения недостатков или возмещения своих расходов на их устранение. Дилер бесплатно отремонтировал автомобиль, то есть покупатель реализовал свое право. Это решение суда поддержали девятый арбитражный апелляционный суд и арбитражный суд Московского округа.

Однако с ним не согласился Верховный суд. Он напомнил, что основанием для иска стали обстоятельства, указанные в пункте 2 статьи 475 Гражданского кодекса. В нем говорится, что при обнаружении существенных недостатков покупатель может отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы или замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору. Существенными считаются неустранимые недостатки или те, которые проявляются неоднократно.

Также Верховный суд напомнил и о заключении судебной экспертизы. В ней четко указано, что неисправности имеют заводской характер, а неисправность коробки - это существенный недостаток, потому что выявляется вновь, после его устранения.

Пункт 1 статьи 475 ГК, на который ссылались суды, обеспечивает защиту потребителя при выявлении недостатков, не указанных продавцом. А при выявлении существенных недостатков потребитель защищает пункт второй этой статьи, указал Верховный суд. Поэтому он отменил решения нижестоящих судов и направил дело на новое рассмотрение.

Похожую ситуацию Верховный суд разбирал и раньше. Некто А. Алексеев купил автомобиль Lухgen стоимостью чуть более миллиона рублей. На следующий день выяснилось, что у него не гаснут стоп-сигналы, а также выявились недостатки в работе двигателя и круиз-контроля. Продавец их устранил в этот же день. Чуть позже открутился болт опоры поперечной балки задней подвески. Болт прикрутили, но через некоторое время он открутился снова. Вообще, в течение 15 дней после покупки выявилось много недостатков: при включении омывателя фар выскочила и потерялась крышка форсунки, самопроизвольно выключался главный экран и включалась функция массажа на переднем сиденье. Все это автовладельцу надоело, и он потребовал заменить ему машину. Но дилер ему в этом отказал.

Тогда он обратился в суд. Серпуховской суд Московской области удовлетворил его требования, но позже Московский областной суд отменил это решение. Он указал, что выявленные недостатки были устранены, а крышка форсунки омывателя - это не существенный недостаток.

Однако Верховный суд указал, что если недостатки выявлены в течение 15 дней, то неважно, насколько они существенны. У покупателя есть право требовать замены автомобиля или уплаченных денег.

К тому же в данной ситуации есть и существенный недостаток - откручивающийся болт задней подвески. Этот недостаток проявлялся повторно после устранения. Поэтому Верховный суд отменил решение Мособлсуда и оставил в силе решение суда первой инстанции.

**Эта статья является комментарием к:**

**Определение Верховного Суда РФ от 08.11.2017 N 305-ЭС17-9184 по делу № А40-7588/2015**

**Определение Верховного Суда РФ от 10.10.2017 N 4-КГ17-53**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 57, 20 марта 2018 г.**



## **ШЕЙТЕ ФОРМУ ПО ЧАСТЯМ**

***«В нашей школе уже несколько лет родители заказывают индивидуальный пошив школьной формы определенного образца для своих детей в определенной швейной мастерской. Правило в принципе неплохое, но для нашей многодетной семьи это получается несколько накладно. Поэтому сейчас наша семья решила заказать только пиджак для старшего мальчика и жилетку с юбкой без пиджака для средней дочери. Но нам отказали, объяснив это тем, что костюмы для школьников принимаются к пошиву только в полном комплекте. Правомерен ли отказ?», Анна АРХИПОВА, многодетная мать***

- К сожалению, - признает адвокат Ева СТРАХОВЕЦКАЯ, - в практике предприятий сферы обслуживания нередки случаи навязывания гражданам дополнительных работ или услуг. И ваша ситуация, увы, не исключение.

В качестве гарантии защиты интересов заказчиков в ст. 731 ГК РФ установлено, что подрядчик (в вашем случае это швейная мастерская) не вправе навязывать заказчику включение в договор бытового подряда дополнительной работы или услуги. Заказчик вправе отказаться от выполнения таких условий.

Более того, он имеет право в любое время до сдачи ему работы прекратить исполнение данного договора, уплатив подрядчику часть установленной цены пропорционально выполненной к этому моменту части работы.

Исходя из смысла указанной статьи, сделанное вам предложение об обязательном пошиве полного комплекта школьной формы является навязанной услугой и может быть смело вами отвергнуто.

Этот вывод подтверждается и статьей 16 закона о защите прав потребителей. В соответствии с ней, условия договора, ущемляющие права потребителя, признаются недействительными. В данном случае ущемление ваших прав налицо, и в связи с этим отказ от пошива отдельных частей костюма школьной формы является неправомерным. Его можно обжаловать либо в судебном порядке, либо обратившись с жалобой в Роспотребнадзор.

**ИСТОЧНИК: «Санкт-Петербургские ведомости», № 48, 20 марта 2018 г.**

## **ОТДЕЛАЮТ И РАЗВЕДУТ. КАК ГРАМОТНО ВЫБИРАТЬ РЕМОНТНИКОВ**

***Сотрудник фирмы, выполняющей полный комплекс услуг по ремонту жилья, рассказал AiФ.ru о том, как не ошибиться при выборе подрядчика***

**Мария ВОЛУЙСКАЯ**

Делая ремонт в квартире или на даче, одни владельцы выполняют все работы самостоятельно, а другие доверяют этот непростой процесс специалистам. Говорить о том, какие есть достоинства и недостатки у каждого из этих способов, не нужно. Но если жильцы решают нанять для ремонта профессионалов, то здесь уже стоит тщательно продумать, какого уровня это будут специалисты и каким образом они будут проводить работы.

Первый вариант — бригада работников или несколько человек, которые оказывают услуги по ремонту жилых помещений. При этом они могут выполнить как комплексный ремонт на всей площади, так и отдельный вид работ. Например, сначала один человек работает с коммуникациями, затем нанимается другой для укладки плитки, после чего подыскивается специалист для покраски стен.

Вариант второй — заключение договора со строительной фирмой, в штате которой есть разнопрофильные специалисты: дизайнеры, электрики, штукатуры и т. д. Эта организация берёт на себя ответственность за весь ремонт и проводит его комплексно. Роман Михайлов, руководитель отдела маркетинга строительной компании, работающей на рынке более 20 лет, рассказал AiF.ru, как найти добросовестного исполнителя.

### **Ремонт по этапам**

Многие думают, что поэтапный ремонт — более экономный вариант. Да, заказчик тратит деньги постепенно. Но в конечном итоге может переплатить. Потому что вы отдаёте деньги сейчас конкретному мастеру, не зная, сколько заплатите следующему. С моей точки зрения, поэтапный ремонт — это иллюзия того, что человек управляет процессом ремонта и что-то экономит. Поиск нового подрядчика — это каждый раз время, риск, абсолютно разное отношение специалистов к работе. При выборе отдельных подрядчиков для каждой работы исполнитель не несёт ответственность за то, что сделал кто-то другой. Если объект сложный, то возникает серьёзная проблема стыковки инженерных коммуникаций с дизайном и так далее.

### **Посмотрите на примеры**

При поиске специалистов любая подсказка со стороны знакомых или родственников поможет лучше, чем самостоятельный выбор через интернет. Знакомые скажут вам больше о качестве ремонта от конкретного исполнителя, потому что они через это проходили. В любом случае лучше прийти к ним в гости и посмотреть на работу бригады своими глазами. Крупные компании такую возможность тоже предоставляют: показывают клиенту как работу на стадии ремонта, так и готовые объекты.

### **Качество сайта не показатель качества работы**

По сайту фирмы вы никак не определите уровень профессионализма мастеров. Вы увидите какие-то картинки, слова, которые вам могут понравиться или не понравиться. На этом этапе вы можете отсеять какие-то варианты. Но в любом случае вам нужно лично встречаться с людьми, которые будут проводить ремонт.

Крупные компании, которые дорожат своей репутацией, безусловно, отвечают за тот контент, который вывешен у них на сайте. Но если разговор касается более мелких подрядчиков, то о достоверности той или иной фотографии, опубликованной на их сайте, судить сложно. Никто не может дать гарантии, что эта картинка сделана ими, а не украдена с какого-нибудь зарубежного сайта. Повторюсь, единственный вариант, который позволяет избежать обманов, — это приехать в компанию и попросить показать готовые объекты или объекты на стадии ремонта.

### **Познакомьтесь с рабочими**

Перед заключением договора важно лично познакомиться непосредственно с людьми, которые будут производить ремонт. Тогда вы будете видеть, кто в этой организации работает и как организована работа. Да, это потребует больше времени, но зато позволит вам избежать ошибок.

### **Договор и смета должны быть обязательно**

Крупные подрядчики обязательно составляют соглашение между заказчиком и исполнителем. Этот договор защищает вас с точки зрения законодательства. В нём детально прописывается то, как будет происходить ремонт, что будет являться результатом работы. Указывается стоимость, оговаривается порядок оплаты. Договор заключается на основании сметы. Прежде чем подписать договор, заказчик должен ознакомиться со сметой и с ней согласиться. Если человек с ней не согласен, договор не стоит подписывать.

Также в договоре отмечается, кто закупает необходимые материалы: сам клиент или фирма. Заказчик может взять на себя закупку материалов, это его право.

### **Оплата — только по договору**

То, каким образом проводить оплату работ, не так важно. У каждой компании свои схемы оплаты: размер залога, количество платежей. Обычно фирмы идут навстречу клиенту в этом вопросе.

Главное же, чтобы вы оплачивали все работы по договору. Если же расчет с мастерами проходит мимо договора, то никто вас не защитит. А так есть надежда, что к этой конкретной компании можно будет применить судебное преследование. Никакая компания, которая долго находится на рынке и дорожит своей репутацией, не будет проводить оплату без договора.

### **Итог. Как принимать**

По завершении ремонта составляется акт приёма работ, который должен быть подписан двумя сторонами. Если клиент отказывается его подписывать, он должен объяснить причину. Составляется ведомость дефектов, где оговаривается, что есть какие-то претензии, на основании которых клиент не подписывает акт. При приёме ремонта следует всё внимательно осмотреть, особенно — детали: например, розетки, стыки. Хотя, как правило, в глаза как раз мелочи и бросаются, а глобальные моменты — не очень. Именно детали, которые не стыкуются, могут быть замечены клиентом в первую очередь.

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт газеты «Аргументы и факты», 05 марта, 2018 г.**

## **ЗАЩИТИ СЕБЯ САМ**

***Это был настоящий сериал. В позапрошлом году редакция взялась наблюдать за историей гражданки Инны П., которая решила потратить часть жизни, чтобы отстоять свое достоинство, наказать хама и вернуть свои деньги. Цель была проста: на чужом примере показать, как целесообразнее всего действовать. И, как ныне принято говорить, повысить правовую грамотность граждан.***

В 2015 году Инна П. зашла в ближайший торговый центр, увидела вывеску ООО «Практик-мебель» и, не откладывая, оформила заказ на две нестандартные столешницы (захотелось улучшить пространство своей кухни)... Все, конечно, было чуть-чуть сложнее: некоторое время она присматривалась к работе приемщицы заказов, сравнивала цены. В общем, пыталась быть квалифицированным потребителем. А потом — как в прорубь нырнула в договорные отношения, согласившись, в частности, внести стопроцентную предоплату 18,7 тысячи рублей.



Через пару дней на дом пришел замерщик, сделал чертеж. И ушел. Это был первый и последний личный контакт Инны с исполнителями ее заказа. После этого в течение года заказчица время от времени слышала голос по телефону, вроде бы принадлежащий генеральному директору фирмы Денису Данилюку. В течение первых двух месяцев он обещал «вот-вот» привезти заказ. Потом - «вот-вот» принять на работу специалиста, который может сделать «нестандарт». Чуть позже - решить проблему с оборудованием, на котором можно было изготовить злополучные столешницы. А затем этот голос попросту послал приставучую заказчицу. В буквальном смысле на три буквы.

Так Инна усвоила первое правило поведения российского потребителя: никогда не платить авансом, разве что - минимальную сумму, чтобы только убедить исполнителя, что заказчик реально планирует покупку, а не кочевряжится. Мало того, если фирмач хотя бы заикнется о необходимости существенной (а тем более стопроцентной) предоплаты, нужно без слов встать и уйти.

Второе правило: не стоит рассчитывать, что кто-то защитит пострадавшего потребителя. Хочешь отстоять свои права - делай все сам. Но в 2015 году Инна еще не знала этого, а потому пошла жаловаться на Данилюка в Роспотребнадзор. Заявление приняли... Прошло почти полгода, прежде чем ей стало ясно, что в защитительном ведомстве сами не знают, что предпринять: гендиректор (он же учредитель фирмы) хамит по телефону и их сотруднику, суд не принимает дело к рассмотрению... В конце концов Роспотребнадзор сделал хорошую мину при плохой игре: Инне посоветовали идти в суд самостоятельно.

- Мы вооружили вас знаниями ваших прав и проконсультировали о дальнейших действиях. Теперь - сами, - напутствовали потребителя в отделе защиты прав потребителей.

Личный иск мировой суд и правда принял быстро и без проблем. И вынес решение: деньги клиентке вернуть, а также выплатить ей неустойку по 0,1 процента от суммы заказа за каждый день просрочки, кроме того, возместить моральный вред, да еще и заплатить штраф в пользу государства. Всего на 46 514 рублей.

И здесь Инне пришлось выучить третий урок российского потребителя: решение суда может ничего не значить. Если выигравший истец хочет, чтобы решение было исполнено, он должен не только возбудить исполнительное производство, но и помочь ему всеми возможными способами.

Через три месяца после получения исполнительного листа Инна пошла в Главное управление службы судебных приставов по Выборгскому району. Производство возбудили. Выдали пострадавшей стороне соответствующее постановление: несолидный лист бумаги, отпечатанный на плохом принтере, с нечитаемым текстом и черными пятнами. И лишь синяя печать с двуглавым орлом была поставлена качественно.

Нельзя сказать, что пристав ничего не сделал. Он сделал все возможное, чтобы доказать, что... ничего нельзя сделать. Мало того, информация, которую вывалили на Инну П. в службе судебных приставов, вызвала в ней даже нечто вроде неловкости.

Оказалось, что ООО «Практик-мебель» имеет уставный капитал 10 тысяч рублей, а в исполнительном производстве в отношении фирмы находится как минимум 20 дел: взыскать 190 тысяч, 147 тысяч, устранить масштабный брак, вернуть 217 тысяч рублей, 63 тысячи... В общем, она со своими 46 тысячами выглядела крайне скромно в ряду более солидных потребителей, которых компания господина Данилюка, похоже, оставила с носом.

При этом взять с фирмы было нечего. Пристав предпринял попытку отыскать хоть что-то (недвижимость или автомобиль), что можно было продать, но ООО «Практик-мебель» оказалось нищим, голым и босым. По крайней мере в ЕГРН (едином госреестре недвижимости) и в ГИБДД никакой собственности за предприятием не числилось.

- А за самим Данилюком? - спросила Инна.

- Вы же не с Данилюком судились, а с «Практик-мебель». При чем здесь собственность гражданина? - ответствовали приставы.

Вот она - ограниченная ответственность юридического лица. По статистике, около 70% мелких предприятий в России созданы единственным учредителем, и он же, как правило, является генеральным директором своего предприятия. Тем не менее он предпочитает регистрироваться не как ИП (индивидуальный предприниматель), а как ООО (общество с ограниченной ответственностью). Учредитель ООО отвечает по обязательствам организации лишь в пределах своей доли в уставном капитале, а сама организация не отвечает по долгам своего учредителя (ст. 56 Гражданского кодекса РФ). То есть с гражданина Данилюка можно истребовать не более 10 тысяч рублей, внесенных им в качестве уставного капитала!

Законодательство постепенно развивается в сторону более жесткого отношения к ООО. Так, кредиторы все чаще пользуются лазейкой в законе, позволяющей обратить взыскание на собственность учредителя ООО. Проще говоря, глянуть, нет ли лично у владельца фирмочки чего-то такого, что можно продать, а деньги раздать кредиторам. И лазейка эта - банкротство.

Если фирма не может расплатиться с долгом в течение трех месяцев, если сумма долга превысила 300 тысяч рублей и если долг подтвержден решением суда, то можно идти в арбитраж, требовать признания фирмы банкротом. И только после этого продавать недвижимость «данилюков». Разумеется, если кредитор уверен, что там есть что продавать.

Правда, пока для Инны П. и для ее товарищей по несчастью такой путь закрыт. И это четвертый урок для российского потребителя. Отечественное банкротное законодательство предусматривает, что иск о признании ООО банкротом могут подать: сам должник, заинтересованные госструктуры (вроде налоговой службы), предприятия-кредиторы, сотрудники ООО, не получившие заработную плату. И нет в этом списке обиженных и обманутых потребителей.

Этой истории без малого три года. Уже почти не жалко 18 тысяч рублей. Почти забылись креативные планы по переустройству кухни. Утратило остроту и чувство беззащитности перед хамством. У Инны П. остался лишь спортивный интерес: сможет ли судебная система хоть что-то противопоставить действиям коммерсантика, не исполнившего обязательства уже не перед одним десятком граждан?

Похоже, надо раз и навсегда отучиться воспринимать словосочетание «защита прав потребителей» как определение некоего действия, которое должен осуществить кто-то свыше. Роспотребнадзор, который с саблей на коне несется в атаку на кого-то, кто не выполнил своих обязательств; или прокурор, выходящий на ринг с целью защитить честь и достоинство потребителя, - это все сны о несбыточном и утопия. Главный урок для Инны П. - рассчитывай только на собственный здравый смысл и опыт. И впредь не попадайся!

## **ДОРОГОЙ БРАК**

### **Верховный суд разъяснил, как вернуть неисправную сложную бытовую технику**

**Наталья КОЗЛОВА**

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ встала на сторону покупателя бракованного компьютера, попутно разъяснив своим коллегам, как надо правильно считать ущерб гражданина от приобретения некачественного товара.

Неприятности с жительницей Краснодарского края не уникальны. С проблемной бытовой техникой сталкивается немало наших граждан, поэтому очень полезными могут быть разъяснения Верховного суда по тому, как правильно толковать законы, защищающие интересы людей.

Все началось с заявления в суд регионального общества защиты прав потребителя. Общество в интересах местной жительницы предъявило претензии коммерческой структуре - импортеру компьютеров. Покупательница приобрела дорогой товар, который так и не заработал. В иске было сказано, что импортер должен заплатить пострадавшей покупательнице полную стоимость покупки - 179 тысяч рублей, неустойку в ту же сумму, моральный вред и штраф за нежелание возвратить деньги добровольно.

Городской суд удовлетворил иск частично - присудил фирме вернуть стоимость компьютера, неустойку уменьшил в половину, также уменьшил цену морального вреда и штрафа.

Апелляция краевого суда с решением коллег не согласилась и освободила фирму, продавшую брак, от неустойки, штрафа и морального ущерба. С кассационной жалобой в Верховный суд обратилась обиженная покупательница. И высокая судебная инстанция, проанализировав материалы дела, встала на сторону гражданки.

Вот анализ ситуации Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ.

Покупательница приобрела портативный компьютер за 179 тысяч рублей. Гарантийный срок у техники был один год. Спустя неделю после покупки дама отправила обществу, которое было импортером товара, претензию с просьбой вернуть ей стоимость компьютера, так как в нем есть дефекты, «препятствующие его использованию по назначению». Через месяц покупательница получила ответ, в котором даме посоветовали внимательней ознакомиться с правилами продажи товара, правилами его возврата и правилами технического обслуживания покупки.

Гражданка пошла в городской суд, который назначил экспертизу товара. Вывод экспертов - это брак завода-изготовителя и с такими недостатками эксплуатировать товар невозможно.

Апелляция, отменяя решение нижестоящей инстанции, сказала, что покупательница сама виновата - не выполнила требования Закона «О защите прав потребителей» в той части, где сказано о возврате товара.

Вот с этим утверждением и не согласился Верховный суд. Он подчеркнул - импортером называется по Закону «О защите прав потребителей» любая организация или отдельный человек, если он ввозит в страну товар для последующей продажи. По этому же закону изготовитель или исполнитель может устанавливать на товар гарантийный срок, в течение которого, если обнаружится брак, продавец или изготовитель обязан исполнить требование покупателя. Если в товаре есть недостаток и его не оговаривал продавец, то покупатель может просить вернуть деньги и ему нельзя отказать. А бракованную вещь надо возвратить, если продавец это попросил.

Что касается продажи сложной техники, то там есть нюансы. Потребитель, увидев недостаток, вправе отказаться от покупки товара и потребовать вернуть деньги. Может просить заменить покупку на аналогичную с перерасчетом цены в течение 15 дней «со дня передачи потребителю товара».

Если 15 дней уже прошло, то покупатель все равно прав в следующих случаях: если обнаружались существенные недостатки товара, нарушились сроки устранения недостатков, прописанные в законе о правах потребителей, или если нельзя использовать товар после того, как его неоднократно чинили, но он не работал в период гарантийного срока.

Кстати, перечень технически сложных товаров официальный - его утверждает правительство страны, и компьютеры туда входят.

По Закону «О защите прав потребителей» покупатель вправе, обратившись к импортеру, потребовать вернуть деньги за технически сложный товар, если в нем нашлись недостатки в течение 15 дней с момента покупки. А импортер должен разъяснить потребителю порядок возврата покупки и организацию приемки у покупателя этого товара.

Все эти перечисленные обстоятельства должен устанавливать суд, рассматривая спор. Но в нашем случае, сказал Верховный суд, местный суд этого не сделал. Еще ошибка местного суда - по закону требование покупателя о возврате денег, о возмещении его расходов на ремонт товара и прочее удовлетворяется в течение 10 дней с момента предъявления такого требования. Штраф за нежелание добровольно решить проблему по тому же закону составляет половину цены товара. Ничего из этого апелляция не учла.

И еще Верховный суд высказался о моральном вреде, который краевой суд просто отменил. По мнению высокого суда, уже само нарушение прав потребителя предполагает обязанность ответчика компенсировать моральный вред. В суде точно установлено, что человеку продали товар ненадлежащего качества, а поэтому требования вернуть не только его стоимость, но и моральный вред совершенно правомерны.

Дело о бракованном компьютере придется пересмотреть.

**Эта статья является комментарием к:**

**Определение Верховного Суда РФ от 19.12.2017 N 18-КГ17-210**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета-Неделя», № 29, 06 февраля 2018 г.**



## КВАРТИРА ПОД ТОКОМ

**Верховный суд разъяснил, как судиться, если из-за скачков напряжения сломалась домашняя техника**

**Наталья КОЗЛОВА**

Важные разъяснения сделала Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ, когда пересматривала итоги спора нескольких граждан с энергетической компанией. У людей из-за скачка напряжения в сети испортилась вся домашняя техника - холодильники, телевизоры, компьютеры и прочее имущество.

Подобные ситуации - перепады напряжения в электросетях - нередки, а ущерб от скачка тока может быть весьма ощутимым для домашней аппаратуры. Поэтому разъяснения самых опытных судей страны могут быть полезны не только профессионалам, рассматривающим такие иски, но и рядовым обывателям.

Все началось с того, что в районный суд несколько человек принесли иски к сетевой компании энергоснабжающей организации.

Истцы попросили суд взыскать с энергетиков материальный ущерб, солидную сумму за отказ сделать это добровольно и добавили моральный вред. В зале суда граждане рассказали, что они - потребители электроэнергии, которую они получают по договору электроснабжения. В конце августа случился скачок напряжения, и бытовая техника в квартирах вышла из строя. Пострадавшие граждане отправили энергетикам заявление и попросили возместить имущественный вред. Ответа они так и не получили.

Районный суд частично требования граждан удовлетворил, но далеко не все. Суд первой инстанции исходил из того, что гражданам был причинен ущерб «вследствие поставки ответчиком электроэнергии ненадлежащего качества». А еще райсуд записал, что ответчики не представили доказательств, что вред бытовой технике был причинен тем, что собственники сами нарушили правила эксплуатации своих приборов.

Апелляция такое решение коллег просто отменила и приняла новое - в иске пострадавших граждан отказать.

Причина - сами истцы не представили доказательств того, что неисправная бытовая техника на тот день, когда случился перепад напряжения, принадлежала им.

А еще граждане не убедили суд, что бытовые приборы пришли в негодность из-за скачка напряжения. Да, у истцов есть акт проверки Роспотребнадзора, но он не так оформлен, не хватает подписи проверяющих, поэтому не может служить доказательством.

Пострадавшие и недовольные таким решением люди попросили Верховный суд проверить правильность принятого решения. И высокая судебная инстанция с недовольством истцов согласилась.

Вот как пересматривал это дело Верховный суд. Он напомнил Гражданский кодекс (статья 1095).

Там сказано, что вред, причиненный гражданам или их имуществу из-за недостатков товара, услуг, работ или недостоверной информации, подлежит возмещению продавцом, изготовителем или тем, кто выполнял работы. Причем не имеет значения, был ли между ними заключен договор или нет. Но эти правила применяются, если товар, услуга или работы «приобретались в потребительских целях», а не для предпринимательства.

Еще Верховный суд сослался на Федеральный закон «Об электроэнергетике». В законе говорится, что поставщики электрической энергии отвечают перед потребителями за их «надлежащее снабжение» электроэнергией.

В Гражданском кодексе (статья 1098) сказано, что продавец или изготовитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред от его товара или услуги возник из-за «непреодолимой силы» или из-за того, что потребитель нарушил правила пользования вещью.

А еще Верховный суд напомнил о своем пленуме (N 17 от 28 июня 2012 года). Пленум был посвящен спорам о защите прав потребителей. И там была высказана важная мысль – «при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце, изготовителе, предпринимателе или импортере».

Отсюда вывод - бремя доказывания того, что вред имуществу потребителей электроэнергии был причинен не в результате ненадлежащей работы энергетиков, а из-за других причин, лежит ...на энергоснабжающей организации.

Верховный суд подчеркнул - местная апелляция оставила без внимания то обстоятельство, что энергетики не представили в суде доказательств, что они «надлежаще исполняли свои обязанности» по договору с гражданами и приняли все меры, чтобы предупредить повреждение электросетей, из-за которых была авария, потом скачок напряжения, и в итоге вышла из строя бытовая техника.

В материалах суда есть акт энергетиков, в котором сказано, что августовской ночью на линию электропередачи упало дерево и произошло замыкание высоковольтных линий. Еще в деле есть акт проверки Роспотребнадзора и акт мастерской по ремонту бытовой техники, в котором сказано, что она вышла из строя из-за перенапряжения сети.

Верховный суд подчеркнул - по закону апелляция должна была указать мотивы, по которым суд пришел к своим выводам, и сослаться на законы, которым руководствовался.

Поэтому непонятно, по какому закону суд не устроила одна подпись проверяющего под актом Роспотребнадзора и суд решил, что подписей должно быть несколько. Суд же второй инстанции не дал оценку документам, лежащим в деле, на которые сослался районный суд. Кроме того, Верховный суд отменил довод апелляции, что граждане не доказали, что сгоревшая техника принадлежит им. Высокий суд подчеркнул - принадлежность истцам испорченных бытовых приборов энергетики вообще-то не оспаривали.

По требованию Верховного суда дело пересмотрят.

**Эта статья является комментарием к:**

**Определение Верховного суда РФ от 14.02.2017 г. N 26-КГ16-19 «О взыскании ущерба, штрафа, компенсации морального вреда»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 25, 06 февраля 2018 г.**



## НАЛОГОВИКИ ЗАПУСТИЛИ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ПРОВЕРКИ МАРКИРОВАННЫХ ТОВАРОВ

Елена ПОПОВА

Как сообщила ФНС России на своем официальном сайте, с помощью единого мобильного приложения налогового ведомства **«Проверка маркировки товаров»** граждане могут проверить легальность маркированных шуб и лекарственных препаратов.

Приложение бесплатно и доступно для скачивания в Appstore и Google play. Оно считывает QR-код с чипа и в течение нескольких секунд выдает на экране информацию с результатом проверки и описанием товара.

Если покупатель увидит расхождения в сведениях о товаре с информацией в системе маркировки или не найдет информации о проверяемом товаре, то он может направить сообщение о нарушении прямо из приложения. Данное сообщение будет рассмотрено контрольно-надзорными органами власти.

Напомним, что в настоящее время в России реализуются два крупномасштабных проекта по маркировке товаров в отношении:

- меховых изделий (Соглашение о реализации в 2015 - 2016 годах пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», Федеральный закон от 26 апреля 2016 г. № 105-ФЗ «О ратификации Соглашения о реализации в 2015 - 2016 годах пилотного проекта по введению маркировки товаров контрольными (идентификационными) знаками по товарной позиции «Предметы одежды, принадлежности к одежде и прочие изделия, из натурального меха», постановление Правительства РФ от 11 августа 2016 г. № 787)
- лекарственных препаратов (Федеральный закон от 12 апреля 2010 г. № 61-ФЗ, постановление Правительства РФ от 24 января 2017 г. № 62).

В первом проекте участвуют 9 600 продавцов, промаркировано более 4,5 млн товаров, из которых 1,3 млн продано. Общая сумма реализации составила свыше 80,2 млрд руб. Проект предусматривает, что продавцы меховых изделий должны промаркировать свой товар специальными идентификационными знаками и сообщить об этом в ФНС России. За оборот немаркированных товаров и нарушение порядка их маркировки в РФ предусмотрена административная (ст. 15.12 КоАП РФ) и уголовная (ст. 171.1 УК РФ) ответственность. Так, в рамках административной ответственности нарушителям грозят штрафы: для физлиц – от 2 тыс. до 4 тыс. руб., для должностных лиц – от 5 тыс. до 10 тыс. руб., для юрлиц – от 50 тыс. до 300 тыс. руб. При этом, изделия из натурального меха будут конфискованы. Уголовная ответственность (при реализации товара свыше 2,25 млн руб.) предусматривает более крупные штрафы, принудительные работы, а также лишение свободы до трех лет (ч. 1 ст. 171.1 УК РФ), а при наличии отягчающих обстоятельств - до шести лет (ч. 2 ст. 171.1 УК РФ). Изделия из меха также будут конфискованы.

В свою очередь в системе маркировки лекарств было зарегистрировано 430 крупнейших представителей фармотрасли и промаркировано более 2,6 млн упаковок лекарственных препаратов. Проект предполагает нанесение производителем идентификационных знаков на упаковку лекарственных препаратов. С их помощью покупатель может проверить лекарство сразу при покупке в аптеке – достаточно отсканировать двухмерный штрих-код специальным сканером или смартфоном.

Добавим, что в следующем году планируется запустить эксперимент по маркировке табачной продукции ([постановление Правительства РФ от 27 ноября 2017 г. № 1433 «О проведении эксперимента по маркировке табачной продукции средствами идентификации и мониторингу оборота табачной продукции»](#)).

**ИСТОЧНИК: Информационно-правовой портал «Гарант.ру», 06 января 2018 г.**

## В РОССИИ ПОЯВИЛСЯ НОВЫЙ КЛАСС ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Александра ВОЗДВИЖЕНСКАЯ

***В России законодательно закрепили новый, наивысший класс энергоэффективности бытовой техники. На такой шаг правительство подтолкнули технологические новинки, которые потребляют крайне мало энергоресурсов во время работы. Кроме того, форма этикеток, сообщающих об энергоэффективности, будет унифицирована. Изменения вступили в силу с начала января, распоряжение об этом было подписано премьер-министром Дмитрием Медведевым в апреле прошлого года.***

До сих пор самым высоким был класс «А». Для каждого вида техники он означает разный уровень расхода энергоресурсов от базового, то есть насколько меньше или больше техника «съедает» электроэнергию, тепла или газа для работы в определенных условиях.

Поправки вводят классы «А+», «А++» и «А+++». По идее, лучшая в своем роде бытовая техника, исходя из такой классификации, должна потреблять на 30-40 процентов меньше энергоресурсов от базового уровня. Правда, таких приборов на российском рынке не так много. Например, стиральных машин с классом энергоэффективности «А+++» менее пяти процентов, при этом в расчет класса производитель берет такой параметр, как соотношение потребляемой мощности к максимальному весу загрузки. Согласно постановлению правительства, к классу «А» производители вправе добавлять и более трех плюсов, если смогут доказать, что используемые ими технологии позволяют экономить еще больше электроэнергии.

Для большинства потребителей класс энергоэффективности пока остается малозначимой информацией. Люди не знают, какую экономию может обеспечить более энергоэффективная техника, замечает начальник управления отраслей экономики Аналитического центра при правительстве РФ Григорий Микрюков. Поэтому при выборе телевизора или стиральной машины покупатель, прежде всего, сравнивает цену и функциональные характеристики аналогичных товаров. В случае со светодиодами информации чуть больше, да и потребление светодиодной лампы мощностью 3-7 Вт и обычной лампы накаливания 60 Вт сравнить легко.

Постановление правительства также вводит новый перечень видов товаров, на которые распространяется требование оповещать о классе энергоэффективности. Содержательно перечень не изменился, но за каждым прибором (от ламп до лифтов) теперь закреплён код общероссийского классификатора продукции по видам экономической деятельности (ОКПД 2), который необходим для статистического учёта, а также код товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности (ТН ВЭД ЕАЭС), используемый при таможенном декларировании.

**Эта статья является комментарием к:**

**Постановление Правительства РФ от 15.04.2017 N 450 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2009 г. № 1222»**

**ИСТОЧНИК: Сайт «Российской газеты», 05 января 2018 г.**



**Публикации за 2017 год см. на следующей странице**

**ИСКРЕННЕ ВАШ, SMS**

***Новый закон запретил анонимную рассылку сообщений и звонки со скрытых номеров***

**Владислав КУЛИКОВ**

В начале будущего года вступит в силу закон, запрещающий при звонках и отправлении sms-сообщений скрывать телефонные номера. Мы должны ясно видеть, откуда что пришло.

Новые меры призваны помочь в борьбе с терроризмом. Но в первую очередь они защитят нас с вами от назойливых спамеров и настойчивых мошенников.

Теперь никто из тех, кто вторгается в нашу жизнь своими звонками, не спрячется за анонимностью. Потому наказывать беспокойных абонентов будет гораздо проще.

«Принятые поправки в закон «О связи» прежде всего направлены на защиту граждан, - сказал «РГ» председатель Правления Ассоциации юристов России Владимир Груздев. - Возможностью скрыть свой номер открыто пользовались мошенники, а также распространители спама».

По его словам, новые нормы обязывают оператора связи при передаче короткого текстового сообщения передавать в неизменном виде абонентский номер инициатора сообщения, выделенный данному абоненту на основании договора об оказании услуг связи.

Отправка sms с использованием подмены номеров позволяет отправителям избегать блокировки реальных номеров, с которых распространяются сообщения. К тому же из-за такой скрытности трудно идентифицировать отправителя, а значит, и привлечь к ответу нарушителей нашего спокойствия.

Теперь же анонимная рассылка должна исчезнуть как факт. Запрещено скрывать или искажать номера и при обычных телефонных звонках.

Поэтому ни коллектор, ни мошенник не смогут спрятаться за искаженным номером. Также и назойливые рекламщики должны, образно выражаясь, поднять забрало. А значит, в случае претензий уже не смогут отнекиваться, мол, мы тут вовсе ни при чем, кто звонил-писал - неизвестно.

Если же кто-то вопреки запрету попытается исказить номера, использует соответствующую аппаратуру, оператор связи такие звонки и сообщения не пропустит. Закон предписывает операторам связи остановить трафик, если будут обнаружены анонимные сигналы. Поэтому получение анонимных звонков - повод пожаловаться уже на самих операторов.

Надоедать, конечно, может и реклама с открытых номеров. Но здесь у гражданина есть механизмы защиты. По словам экспертов, если человек, получивший sms, не давал согласия на обработку своих персональных данных, он может пожаловаться в Федеральную антимонопольную службу. Вот когда пригодится номер - чтобы знать, на кого конкретно пожаловаться.

За нарушение законодательства о рекламе на юридических лиц может быть наложен штраф от 100 тысяч до 500 тысяч рублей. Правда, как поясняют эксперты, поскольку согласие абонента на получение рекламных рассылок нередко «спрятано» в тексте договора на услуги, гражданин порой даже не понимает, что он одобрил получение sms-рассылок.

«Я полагаю, что с учетом буквального толкования ФЗ «О персональных данных» право на рассылку может иметь только компания, имеющая согласие абонента на получение от нее сообщений рекламного характера, - говорит адвокат Оксана Грикевич. - А право оператора «продавать» данные своих абонентов пачками, когда большинство из них фактически не поняли, что они дали согласие на какие-либо рассылки, это неверное понимание закона о персональных данных».

Тем не менее, увы, многие компании сегодня пользуются таким вот облегченным пониманием закона, и различные услуги и рассылки легко навязываются, но трудно отключаются. В итоге, с одной стороны, данные вопросы вроде бы уже урегулированы в положениях закона, с другой - на практике осталось очень много нерешенных и актуальных проблем.

Этот же закон разрешает блокировать так называемые левые sim-карты. Когда телефоном пользуется совсем не тот человек, что в договоре, а неизвестно кто, номер могут отключить. Операторы связи обязаны будут сделать это по запросам спецслужб или предписаниям Роскомнадзора.

«Подобная мера поможет бороться с терроризмом», - полагает Владимир Груздев.

Согласно закону, по предписанию Роскомнадзора номер будут блокировать в случае неподтверждения в течение пятнадцати суток соответствия персональных данных фактических пользователей сведениям, заявленным в абонентских договорах. Кроме того, сотовые номера разрешено блокировать для предотвращения и пресечения преступлений с использованием сетей связи и средств связи.

**Эта статья является комментарием к:**

**Федеральный закон от 29.07.2017 N 245-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 293, 26 декабря 2017 г.**



## **АЙБОЛИТ НЕНАСТОЯЩИЙ**

### **Большинство выездных ветеринарных служб действуют нелегально**

#### **Ирина НЕВИННАЯ**

Когда болеет собака или кошка, мы либо спешим в ветеринарную клинику, либо прибегаем к услугам выездных ветеринарных служб и вызываем доктора на дом. Но, оказывается, в большинстве случаев телефоны для вызова ветеринарного врача не привязаны к конкретной клинике. И по вызову нередко приезжает не Айболит, а самозванец без профессионального образования и диплома. А потом на форумах владельцев собак и кошек появляется очередная грустная история о результатах такого «лечения».

К помощи выездных ветеринарных служб сегодня прибегает 75 процентов владельцев кошек и собак, таковы результаты опроса, проведенного центром Tiburon Research. Во-первых, именно эти сервисы обычно оказываются в первых строках поиска в Интернете. Если у нас нет «своего» врача, мы естественным образом набираем первый же подходящий номер телефона из поиска. А во-вторых, многие владельцы животных действительно почему-то предпочитают «приходящего» доктора. Они убеждены, что удобнее не тащить питомца в клинику, а подождать врача на дому. Однако специалисты не считают эти аргументы убедительными. Именно «выездные» сервисы часто оказываются мошенническими, сообщил президент Ассоциации практикующих ветеринарных врачей Сергей Середя. Такие сети представляют собой колл-центры, а не клиники, у выезжающих по вызовам «специалистов» часто нет ни ветеринарного образования, ни лицензии. Что и говорить, что такие «врачи» зачастую не лечат, а калечат.

Это подтверждают и владельцы животных, участвовавшие в опросе: результаты лечения питомца выездным доктором не устроили 62,5 процента участников опроса, а цену визита назвал завышенной каждый второй (56,3 процента).

При этом стоимость ветеринарных услуг велика: до 5 тыс. рублей в год тратят владельцы только на первичный прием и вакцинацию. Если животное заболит, лечение обходится в 5-10 тыс. рублей.

#### **Как отличить врача от коновала**

Врач не в состоянии объяснить, что происходит с питомцем, на это пожаловались 37,5 процента опрошенных. «В условиях дома диагноз поставить сложно, поэтому обычно вызванный специалист дает самые общие объяснения», - прокомментировал глава Московской гильдии ветеринарных врачей Александр Ткачев. Но главное, что, не зная точного диагноза, легко ошибиться с лечением. «Многие вводят животному непонятный, якобы «универсальный» коктейль - димедрол, анальгин, антибиотик, - говорит Ткачев. - При этом, если человек совестливый, то он, конечно, назначит пройти анализы, чтобы скорректировать лечение. Но ведь бывает и так: говорит буду ездить каждый день, ставить капельницы «на всякий случай». Такое домашнее «лечение» - это потеря денег и, главное, потеря времени и лишние страдания животного».

«Любому здравомыслящему человеку должно быть ясно: полноценно обследовать животное можно только имея лабораторную базу и диагностическое оборудование, - поддержал коллегу руководитель ветклиники Владимир Митин. - Нам часто приходится сталкиваться с последствиями такого непрофессионального «лечения».

#### **Кто в ответе за прирученных**

Если за ветклиниками еще как-то следят (за это отвечает Россельхознадзор), то выездные службы - это просто какой-то «неуловимый Джо». «Ветеринарный доктор, если он практикует как индивидуальный предприниматель, должен зарегистрироваться в налоговой инспекции и получить лицензию в местном органе власти, - говорит Сергей Середя. - Но, к сожалению, контролируется все это плохо, и это создает предпосылки для появления мошенников, которых интересует не оказание помощи животным, а извлечение выгоды». Что же делать? Наверное, выход один: не доверять слепо Интернету. Впрочем, многие так и делают: каждый третий выбирает клинику исходя из своего опыта, еще треть - по отзывам знакомых. Многие заядлые кошатники и собачники имеют «своего» ветеринара, услугами которого пользуются много лет. Вот в этом случае позвать проверенного врача на дом - это нормально. Правда, если животному не понадобится срочно обследоваться.

«Выбрать грамотного ветеринарного доктора в Интернете реально, надо только уметь это делать», - отметил Сергей Середя. Профессиональные объединения ветеринарных врачей поддержали проект PetStory: это первый поисковый ресурс, объединивший на данный момент более 80 реально работающих столичных и подмосковных ветеринарных клиник. В перспективе в него войдут и другие российские города. Чтобы быть включенными в поисковую систему, ветклиники должны подтвердить легальность своей работы и качество своих услуг - по сути речь идет о добровольном общественном контроле. «Подобные проекты помогут повысить уровень осведомленности потребителей и отсеять мошеннические ресурсы», - считает Владимир Митин.

#### **Советы**

##### Как выбрать клинику и ветеринарного врача:

1. Проводя поиск в Интернете, нужно проверить, существует ли клиника на самом деле, указан ли ее адрес. Или вас «с ходу» начинают уговаривать вызвать ветврача на дом: мол, в клинике инфекции, очереди, а дома вам сделают все в лучшем виде.
2. Посмотреть на сайте клиники, есть ли фотографии врачей, выложены ли их дипломы и лицензии, свидетельства о повышении квалификации и т.д. Проверить, не скопированы ли эти данные с других ресурсов.
3. Проверить наличие регистрирующих документов в самой клинике.
4. Позвонить в клинику и выяснить, какими возможностями она располагает, есть ли условия и оборудование, чтобы сделать рентген, УЗИ, провести анализы.

5. Изучить прейскурант - наличие перечня предлагаемых услуг и установленных цен на них. Мошеннические ресурсы часто привлекают невысокой стоимостью вызова врача «всего 499 рублей», но затем приходится платить отдельно за осмотр, консультацию, выполненные манипуляции.

#### **Главные ошибки владельцев домашних животных**

1. Люди почему-то считают возможным кормить собаку или кошку со своего стола. Не считают нужным изучить потребности животного.
2. Допускают ошибки в воспитании и содержании: например, у собак сокращают до минимума прогулки, не нагружают животное физически.
3. Обращаются к ветеринарному врачу только по необходимости: если нужна вакцинация, кастрация или если животное заболело. На самом деле нормой должно стать проведение check-up - регулярный осмотр и обследование животного, чтобы отследить развитие серьезных заболеваний на ранней стадии.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета - Неделя», № 290, 20 декабря 2017 г.**



#### **ВС РФ: ПРИ ВОЗВРАТЕ ТОВАРА В МАГАЗИН ПОТРЕБИТЕЛЬ НЕ ДОЛЖЕН ВОЗВРАЩАТЬ ПРИЛАГАВШИЙСЯ К НЕМУ ПОДАРОК**

Верховный Суд Российской Федерации признал незаконными условия договора, по которым – в случае гарантийного ремонта – покупатель должен вернуть продавцу его же подарки, причем в идеальном состоянии (**определение ВС РФ от 11 октября 2017 г. № 309-АД17-14844**).

Ранее Роспотребнадзор признал эти и некоторые иные положения договора купли-продажи ущемляющими права потребителей и оштрафовал организацию - продавца цифровой техники по ч. 2 ст. 14.8 КоАП. По мнению ведомства, законодательству о защите прав потребителей противоречили следующие спорные условия купли-продажи и гарантийного обслуживания приобретенных технически сложных товаров:

- потребитель должен предъявить фирменный гарантийный талон изготовителя и сохранные гарантийные пломбы, наклейки-этикетки и серийные номера партии товара;
- если к возвращаемому товару изначально был приложен подарок, он должен быть возвращен вместе с товаром, при этом подарок не должен иметь следов эксплуатации, должен быть сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричная упаковка;
- а если этот подарок будет иметь следы эксплуатации, покупатель обязан выплатить продавцу стоимость подарка, цена которого определяется на момент оплаты товара продавцу.

Суды всех инстанций, рассматривая дело, согласились с выводами Роспотребнадзора и указали:

- если на товар установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Значит, продавец не может ограничивать размер своей ответственности по гарантийному обслуживанию, в том числе требуя сохранность гарантийного талона, пломб, наклеек-этикеток, серийных номеров партии товара;
- спорные условия договора требуют - если потребитель вернул товар обратно в магазин - возврата подарков, переданных покупателю вместе с покупкой, и даже доплаты со стороны покупателя, если подарок уже утратил товарный вид. Между тем, это противоречит требованиям ст. 572 Гражданского кодекса (о договоре дарения), поскольку позволяет без взаимного соглашения сторон прекращать этот договор; при этом такое условие установлено продавцом в стандартной форме и потребитель лишен возможности влиять на его содержание.

Любопытно, что данное судебное дело возникло не из жалобы оштрафованного магазина: с требованием об исключении части сведений из постановления Роспотребнадзора обратился обиженный потребитель. Дело в том, что он совершил несколько покупок, и, таким образом, полагал, что магазин несколько раз нарушил его права. Да и Роспотребнадзор - по обращениям потребителя - составил не один, а целых девять протоколов об административных правонарушениях. Но постановление о наказании было вынесено всего одно, и оно не удовлетворило покупателя, движимого жадной мести. Он потребовал, чтобы по каждому эпизоду (то есть протоколу) было вынесено отдельное постановление и наложен отдельный штраф.

Но и в этом вопросе суды согласились с тем, что квалифицировать каждый из выявленных фактов как самостоятельный состав административного правонарушения и устанавливать за каждый из них административное наказание Роспотребнадзор не имел права, поскольку:

- факты выявленных нарушений обусловлены одним противоправным деянием (предъявлением потребителем типового гарантийного талона),
- все они подпадают под квалификацию одной статьи КоАП РФ,
- рассмотрение дел подведомственно одному административному органу. А значит, наказание следовало назначить в пределах санкции ч. 2 ст.14.8 КоАП РФ как за совершение одного правонарушения.

Таким образом, нарушения прав потерпевшего в связи с вынесением одного постановления о привлечении к административной ответственности установлено не было.

**ИСТОЧНИК: Информационно-правовой портал «Гарант.ру», 21 ноября 2017 г.**



## **В ДОГОВОРАХ О СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГАХ ДОЛЖЕН УКАЗЫВАТЬСЯ СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, НАПРИМЕР, В ВИДЕ ДАТЫ ВИЗИТА**

Договор на оказание платных стоматологических услуг обязательно должен содержать срок оказания услуги, который не тождественен сроку действия договора и срокам лечения пациента. Срок выполнения платных медицинских услуг как дата визита могут определяться по соглашению сторон в договоре (**определение ВС РФ от 25 октября 2017 г. № 310-АД17-15068**).

Указанную позицию поддержал Верховный Суд Российской Федерации, отказавшись пересматривать дело по жалобе стоматологической клиники.

Клиника была наказана Роспотребнадзором за то, что типовые договоры на оказание стоматологических услуг, которые заключались между клиникой и пациентами, не содержали указаний о дате предоставления этих услуг. Ведомство усмотрело в этом нарушение ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ (Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации).

Возражая против наказания, клиника указывала, что:

- типовые договоры предусматривают срок в виде начала оказания медицинской помощи и указаний на то, что услуга оказывается до окончания сроков лечения. Таким образом, срок окончания действия договора установлен как дата окончания всего курса лечения;
- невозможно заранее установить четкие сроки окончания лечения при оказании медуслуг из-за физико-анатомических особенностей человеческого организма и индивидуальной реакции на лечение;
- о сроках своего лечения клиенты получают полную информацию от своего врача во время лечения и консультаций;
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» не требует от исполнителя указывать срок окончания оказания медицинской услуги.

Поэтому, по мнению клиники, события правонарушения не было, а постановление об административном наказании противоречит закону.

Однако суд согласился с позицией Роспотребнадзора, и указал на следующее:

- закон обязывает исполнителя услуги оказать услугу в срок, установленный правилами оказания отдельных видов услуг, если таковые существуют. При этом Правила предоставления платных медуслуг, утвержденные Правительством РФ, обязывают медорганизацию включать в договор условие о сроках предоставления платных медицинских услуг;
- при этом, действительно, сроки оказания услуги, сроки действия договора и сроки лечения могут не совпадать. Поэтому предоставление таких сведений о предмете договора как срок/дата оказания услуги не должно сообщаться потребителю с формулировкой «начало срока действия договора», так как не будет отвечать требованию о доступности формы донесения информации о сроке оказания услуги. Срок выполнения платных медицинских услуг как дата визита может определяться по соглашению сторон в договоре;
- в настоящем деле договоры с пациентами были обоснованно – «с позиции рядового потребителя» - расценены как не содержащие информации о сроке оказания платной медицинской услуги;
- если бы стоматологическая клиника доказала, что несмотря на отсутствие спорных сведений в договоре, срок оказания услуги может быть определен и доведен до потребителя в иной форме, то о событии правонарушения можно было бы порассуждать дальше. Но поскольку клиника этого доказать не смогла, то правонарушение квалифицировано Роспотребнадзором верно и постановление об административном наказании отменять не следует.

**ИСТОЧНИК: Информационно-правовой портал «Гарант.ру», 14 ноября 2017 г.**

## **НОВЫЙ ЗАКОН О ПОХОРОННОМ ДЕЛЕ МОЖЕТ БЫТЬ ПРИНЯТ В СЛЕДУЮЩЕМ ГОДУ**

***Новый закон о похоронном деле может быть принят в следующем году***

**Мария ШУВАЛОВА**

До 1 декабря текущего года Правительство РФ должно обеспечить доработку и внесение в Госдуму законопроекта о похоронном деле, направленного на регулирование отношений, связанных с погребением умерших, и призванного заменить действующий закон (Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле»). Соответствующее поручение было дано кабинету министров главой государства Владимиром Путиным по итогам проведенной Контрольным управлением Президента РФ проверки исполнения законодательства по вопросам организации погребения и похоронного дела (перечень поручений от 9 июля 2017 года № Пр-1330).

**Среди наиболее существенных проблем указанной отрасли, выявленных в ходе проверки, можно выделить:**

- избыточность документов, необходимых для погребения, и отсутствие межведомственного взаимодействия инстанций, в которых происходит их оформление (учреждения здравоохранения, органы внутренних дел, органы ЗАГС, органы местного самоуправления, специализированные службы по вопросам похоронного дела);
- ненадлежащее информирование граждан о предусмотренных законодательством гарантиях на случай смерти. Напомним, каждому человеку гарантируется предоставление бесплатного участка земли для погребения тела (останков) или праха (п. 1 ст. 7 Закона № 8-ФЗ), а лицу, взявшему на себя обязанность похоронить умершего, – безвозмездное оказание ряда услуг (гарантированный перечень услуг по погребению закреплен в п. 1 ст. 9 Закона № 8-ФЗ) или выплата компенсации, если погребение было осуществлено за счет средств этого лица (ст. 10 Закона № 8-ФЗ). Незнание соответствующих норм приводит к тому, что в ряде регионов за предоставление участков для захоронения взимается плата, а безвозмездными услугами и правом на компенсацию пользуются лишь около 20% родственников или законных представителей умерших;
- отсутствие законодательного регулирования оказания услуг по погребению умерших не специализированными службами по вопросам похоронного дела, а иными коммерческими организациями и ИП, что приводит к появлению

незаконно действующих ритуальных агентов, предоставляющих услуги ненадлежащего качества по завышенным ценам. Примерный объем годового оборота теневого рынка ритуальных услуг, по оценке экспертов, составляет 120-150 млрд руб.;

- неисполнение органами местного самоуправления обязанности по установлению стоимости гарантированных услуг (п. 3 ст. 9 Закона № 8-ФЗ) и отсутствие единой методики ее определения. В результате стоимость и качество оказываемых услуг существенно различается даже в пределах одного региона. Кроме того, в некоторых муниципалитетах размер социального пособия на погребение и стоимость гарантированных услуг существенно различаются;
- значительное количество заброшенных и бесхозных кладбищ по причине отсутствия механизма проведения инвентаризации мест захоронения. В большинстве регионов выявлены факты непостановки на кадастровый учет земельных участков, на которых расположены кладбища.

Предполагается, что часть указанных проблем будет решена после принятия нового закона о похоронном деле. Соответствующий законопроект, разработанный Минстроем России, в настоящее время проходит процедуру согласования с заинтересованными ведомствами и, скорее всего, будет представлен на рассмотрение Госдумы уже в рамках весенней сессии следующего года, сообщила заместитель директора Департамента городской среды министерства Маргарита Поспелова в ходе состоявшегося вчера в ОП РФ круглого стола «Общественный контроль похоронного дела: законодательство, правоприменение и конкурентное регулирование».

Одним из ключевых нововведений, предусмотренных законопроектом, является положение о том, что услуги по организации похорон могут предоставляться только специализированными службами по вопросам похоронного дела - юридическими лицами, отвечающими установленным требованиям (наличие помещений и оборудования, катафального транспорта, работников, имеющих профессиональное образование в области похоронного дела, и др.) и заключившими соглашение об осуществлении соответствующей деятельности с органом местного самоуправления. Кроме того, все заключившие указанные соглашения организации будут включаться в реестр специализированных служб по вопросам похоронного дела, и исключение из него по предусмотренным законопроектом основаниям станет препятствием для заключения соглашения об осуществлении деятельности по организации похорон с другим созданным тем же учредителем юридическим лицом.

Крайне важным, по мнению экспертов, является предусмотренный законопроектом прямой запрет на раскрытие медицинскими работниками, должностными лицами органов власти, учреждений и организаций информации о смерти третьим лицам (разумеется, к ним не относятся родственники и лица, взявшие на себя обязанность по организации похорон) - за его несоблюдение предлагается штрафовать и тех, кто распространил, и тех, кто получил сведения. Это мера положительно скажется на состоянии конкуренции в данной сфере, так как действия ритуальных агентов, оперативно получающих информацию о смерти от перечисленных выше субъектов за определенную плату (в среднем - 20 тыс. руб.) и предлагающих свои услуги родственникам умерших, будут официально признаваться незаконными. С этой же целью предлагается установить, что услуга по организации похорон оказывается только по инициативе лица, взявшего на себя обязанность похоронить умершего, которое самостоятельно обратилось в пункт приема заказов или диспетчерский центр приема заказов.

Планируется также определить, какие деяния можно рассматривать как нарушение законодательства в сфере похоронного дела и какие санкции должны применяться к нарушителям, и включить соответствующие положения в КоАП РФ.

Все участники круглого стола подтвердили необходимость принятия нового закона о похоронном деле, но отметили, что подготовленный Минстроем России законопроект требует доработки. Один из самых главных его недостатков - отсутствие норм, предусматривающих осуществление общественного контроля в сфере оказания ритуальных услуг. По словам экспертов, именно введение механизма общественного контроля позволит исправить сложившуюся на данный момент во многих муниципалитетах практику монополизации рынка похоронных услуг одной организацией «с разрешения» органов исполнительной власти.

Так, например, в Москве ГБУ «Ритуал» фактически наделено функциями по контролю за установкой надмогильных сооружений (надгробий) на территории всех столичных кладбищ: необходимость получения разрешений на их установку у администрации кладбища, работники которой утверждаются приказом руководителя указанного бюджетного учреждения, введена распоряжением Департамента торговли и услуг г. Москвы от 2 июня 2017 г. № 170. Данная норма, по мнению Управления ФАС России по г. Москве, является дискриминационной для всех остальных хозяйствующих субъектов на рынке ритуальных услуг и нарушает п. 2 и п. 8 ч. 1 ст. 15 Федерального закона от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции», в связи с чем Правительству Москвы выдано предупреждение о необходимости ее отмены (предупреждение № АХ/41474/17 от 17 августа 2017 г.). Кроме того, с 2015 года столичные власти перестали заключать с городскими специализированными службами по вопросам похоронного дела договоры аренды помещений в моргах для оказания ритуальных услуг, передавая эти помещения в безвозмездное пользование ГБУ «Ритуал», что также ставит последнее в привилегированное положение, подчеркивают эксперты.

Действующим законодательством, напомним, предусмотрена возможность создания при органах исполнительной власти субъектов РФ и органах местного самоуправления попечительских (наблюдательных) советов по вопросам похоронного дела (ст. 27 Закона № 8-ФЗ), однако большинство муниципалитетов этой возможностью не пользуются. По мнению первого заместителя председателя Комиссии ОП РФ по общественному контролю и взаимодействию с общественными советами Артема Кирьянова, общественный контроль должен осуществляться все-таки структурами, создаваемыми при ОП РФ и региональных общественных палатах, так как, во-первых, являются субъектами общественного контроля по закону, а во-вторых, не зависят от органов власти.

Кроме того, необходимо подумать о создании системы комплексного мониторинга отрасли, отметил президент НКО «Верум» Владимир Горелов. Используемая сейчас форма статистической отчетности, по мнению эксперта, неэффективна, так как предполагает представление сведений за прошедший год и не позволяет оценить состояние рынка ритуальных услуг в данный момент.

Еще одно предложение к обсуждению - о возможности введения в России института ритуального страхования. Единого мнения по этому вопросу в экспертном сообществе пока нет.

Таким образом, можно предположить, что в текст законопроекта будет внесена не одна правка. Стоит отметить, что ОП РФ планирует еще раз обсудить проект - в ходе так называемого нулевого чтения - до внесения его в Госдуму.

**Эта статья является комментарием к:**

**Проект федерального закона «О похоронном деле в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»**

**ИСТОЧНИК: Информационно-правовой портал «Гарант.ру», 10 ноября 2017 г.**

## РОСКОМНАДЗОР ЗАПРЕТИЛ ПОЧТЕ СБОР ПАСПОРТНЫХ ДАННЫХ

**Роскомнадзор запретил ФГУП «Почта России» требовать от граждан указывать паспортные данные при получении отправок из зарубежных интернет-магазинов. Решение было вынесено представителями надзорного ведомства по результатам проверок почтового оператора. Попытки ФГУП обжаловать предписание Роскомнадзора в судах не принесли результатов. Тем не менее почтовые работники продолжают требовать от граждан указывать персональные данные на извещениях.**

Роскомнадзор получил ряд жалоб на то, что сотрудники «Почты России» отказываются выдавать заказанные отправления, если получатель не указал на извещении свои паспортные данные. Проведя проверки, специалисты надзорного ведомства составили несколько протоколов об административном правонарушении. «Почта России» пыталась обжаловать эти решения, но арбитражные суды Санкт-Петербурга и Ленобласти, а также Тамбовской области встали на сторону Роскомнадзора и признали действия работников ФГУП незаконными.

По законодательству, порядок оказания услуг «Почты России» регулируется правилами, которые утверждает Минкомсвязи. «Вручение простых почтовых отправок, адресованных до востребования, регистрируемых почтовых отправок, а также выплата почтовых переводов адресатам (уполномоченным представителям) осуществляются при предъявлении документа, удостоверяющего личность», - говорится в пункте 33 ныне действующих правил. Простые почтовые отправления не «до востребования» пункт 32 того же документа предлагает просто опускать в почтовый ящик получателя.

Простыми отправлениями могут быть письма, открытки, бандероли и «мелкие пакеты» (массой до 2 кг). Регистрируемыми могут быть отправления любого типа (некоторые типы, например посылки, могут быть только такими). По словам главы национальной ассоциации дистанционной торговли (НАДТ) Александра Иванова, 97% покупок, которые заказывают россияне в иностранных интернет-магазинах, отправляются как «мелкие пакеты».

- «Почта России» должна строго следовать утвержденным правилам оказания услуг почтовой связи, что и было доказано решениями судов, - заявили «Известиям» в пресс-службе Роскомнадзора.

Тем не менее в «Почте России» с доводами судов и надзорного ведомства не согласны.

- Фиксация и подтверждение факта предъявления документа предусмотрены нормативными актами ФГУП «Почта России» в виде указания на извещении реквизитов получателя (номер, серия, кем и когда выдан паспорт), - заявили в пресс-службе организации.

По словам представителей ФГУП, вписанные в извещение реквизиты паспорта позволяют идентифицировать человека, фактически получившего почтовое отправление. Эти данные сотрудники почты предъявляют надзорным или правоохранительным органам в случае жалобы, что отправление было выдано «ненадлежащему лицу». Заполненные гражданами извещения служат доказательствами в суде и используются правоохранительными органами в ходе оперативно-розыскной деятельности.

Как убедились «Известия», как минимум в некоторых отделениях «Почты России» при выдаче регистрируемых отправок по-прежнему требуют указывать паспортные данные на извещении.

- Роскомнадзор продолжит вести контрольно-надзорную деятельность в сфере связи и в случае выявленных нарушений, в том числе на основании обращений граждан, будет выносить наказания в соответствии с КоАП РФ, - рассказали в пресс-службе Роскомнадзора.

В «Почте России» сообщили, что Минкомсвязи дорабатывает новый законопроект «О почтовой связи», в котором, в частности, предусмотрена норма о внесении паспортных данных в электронную форму.

- Минкомсвязи России подготовлены поправки к проекту закона «О почтовой связи», который прошел первое чтение. Они предусматривают фиксацию сведений об адресате и документах, удостоверяющих его личность, в базе данных оператора почтовой связи, - заявили в пресс-службе министерства.

Глава Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ) Алексей Федоров уверен, что нет необходимости записывать паспортные данные получателя на обратной стороне почтового извещения.

- Все данные о получателях в обязательном порядке должны вноситься и после этого храниться в информационной системе «Почты России», - заявил Алексей Федоров. - Это позволит отслеживать, не превысил ли человек порог беспошлинного ввоза, а также сколько посылок в месяц он получил. Такая мера позволит значительно улучшить администрирование пошлин и при уже существующем пороге в €1 тыс. Данные из своей информационной системы «Почта России» сможет передавать Федеральной таможенной службе.

По мнению Александра Иванова, если паспортные данные не нужно будет вносить в текст извещения, «Почта России» должна будет другим способом доказывать получение посылки, например с помощью видеофиксации.

По данным НАДТ, в 2016 году россияне получили 233 млн почтовых отправок, а в 2017 году их количество должно составить порядка 400 млн шт.

**ИСТОЧНИК: «Hi-Tech@Mail.ru», 30 октября 2017 г.**

## НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ КРЕДИТОВАНИИ, СТРАХОВАНИИ И МОБИЛЬНОМ БАНКИНГЕ: ОБЗОР ПРАКТИКИ ВЕРХОВНОГО СУДА

**Верховный суд РФ опубликовал обзор судебной практики по спорам о защите прав потребителей финансовых услуг. Документ поможет юристам, которые защищают в судах организации и граждан в спорах с банками, МФО, страховыми компаниями и даже операторами мобильной связи. В документ вошли 19 наиболее важных правовых позиций, высказанных судьями в подобных спорах.**

Президиум Верховного Суда Российской Федерации 27 сентября 2017 года утвердил и опубликовал «Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг». Верховный Суд РФ постоянно проводит систематическую работу по обобщению практики рассмотрения различных категорий дел, связанных с защитой прав потребителей.

В документе судьи привели 19 наиболее важных дел, рассмотренных судами в этой сфере, и выводов, которые сделали судьи. Приведенные в документе правовые позиции будут использовать судебные органы при рассмотрении подобных дел в перспективе. Мы подготовили краткий обзор выводов из этого документа, который может помочь юристам в работе.

## **«Мобильный банк» и выдача дубликата сим-карты**

Верховный суд сделал вывод, что выдача (замена) сим-карты с подключенным к ней мобильным банком является не только услугой связи. Они отметили, что оператор мобильной связи отвечает за все неправомерные действия, совершенные при выдаче дубликата сим-карты с абонентским номером пользователя другому лицу. Особенно если последствием таких действий явилось получение сторонним лицом доступа к банковским счетам гражданина, использующего этот абонентский номер с подключением к нему услуги «мобильный банк».

В частности, ВС РФ напомнил, что по нормам статьи 2 Федерального закона от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ «О связи» услугой связи является деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений.

В Правилах оказания услуг подвижной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 9 декабря 2014 г. N 1342 сказано, что:

- абонентом является физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг подвижной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации;
- абонентский номер - номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленной в ней сим-картой;
- сим-карта - карта, с помощью которой обеспечивается идентификация абонентской станции (абонентского устройства), ее доступ к сети подвижной связи, а также защита от несанкционированного использования абонентского номера.

Таким образом, сим-карта - это отдельный электронный носитель информации, который установлен в гаджет пользователя и с помощью которого осуществляется идентификация абонента оператором связи. Защита от несанкционированного использования абонентского номера - это неотъемлемая часть услуги мобильной телефонной связи. Поскольку сим-карта кроме информации, обеспечивающей выполнение указанных выше функций, содержит дополнительную информацию об абоненте, а именно:

- данные о телефонных переговорах;
- данные о коротких текстовых и иных сообщениях;
- телефонную книгу абонента;
- списки входящих (исходящих) вызовов и сообщений;
- сведения о подключенных услугах;
- доступ к финансовым услугам;

Суд сделал вывод, что оператор должен обеспечить конфиденциальность всех данных абонента.

## **Страхование при заключении кредитных договоров**

Верховный суд РФ сделал вывод, что гражданин имеет право отказаться от услуги личного страхования по кредитному договору и потребовать возмещения убытков, возникших в связи с непредоставлением в разумный срок надлежащей информации об оказываемой услуге.

## **Расторгнуть кредитный договор нельзя в порядке приказного производства**

Верховный суд РФ определил, что исковое заявление банка, в котором одновременно заявлены требования к заемщику о взыскании задолженности по кредитному договору, а также о расторжении такого кредитного договора, может быть рассмотрено только в порядке искового производства. Выдача судебного приказа в данном случае недопустима.

В спорной ситуации такое исковое заявление банка суды первой и апелляционной инстанций оставили без рассмотрения, указав на нормы пункта 1 статьи 135 ГПК РФ, согласно которой, по их мнению, требования банка подлежат рассмотрению в порядке приказного производства. Такой вывод судьи сделали в связи с тем, что такие требования кредитной организации основаны на сделке, совершенной в простой письменной форме, а размер заявленной ко взысканию денежной суммы не превышает 500 тысяч рублей. Однако Судебная коллегия по гражданским делам ВС РФ не согласилась такими выводами. Суд указал, что по нормам ч. 1 статьи 135 ГПК РФ судья должен вернуть исковое заявление, если заявленные требования подлежат рассмотрению в порядке приказного производства. При этом исчерпывающий перечень требований, которые подлежат такому рассмотрению в порядке приказного производства, приведен в статье 122 ГПК РФ. Все требования, не указанные в этой статье, подлежат рассмотрению судом общей юрисдикции в порядке искового производства. Поскольку вместе с требованием взыскания задолженности банк заявил требование о расторжении кредитного договора, которое не входит в данный перечень, то иск банка следует рассматривать в порядке искового, а не приказного производства.

## **Валюта списания не должна отличаться от валюты договора**

Суд напомнил, что списание банком денежных средств со счета клиента должно осуществляться по тому курсу валюты и тем тарифам, которые действовали в банке на момент списания денег с банковской карты. При этом получение гражданином дохода при снятии с банковского счета денежных средств в иностранной валюте за счет разницы курса не свидетельствует об осуществлении им предпринимательской деятельности, если банковский счет не используется для нужд, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Судьи указали, что при подписании заявления-оферты клиент банка присоединился к стандартным условиям, определенным банком. Если банк в одностороннем порядке вносил изменения в утвержденные им тарифы, это следует расценивать как изменение заключенного договора банковского счета. Нормами статьи 453 ГК РФ предусмотрено, что в случае изменения договора обязательства считаются измененными с момента заключения соглашения сторон об изменении договора, если иное не вытекает из соглашения или характера изменения договора.

Поэтому изменение условий договора о применимом курсе валюты, о комиссионном вознаграждении банка, по общему правилу, влечет правовые последствия только на будущее время и не изменяет прав и обязанностей сторон, возникших до

изменения условий договора. По нормам статьи 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускались, за исключением случаев, предусмотренных законом. Право банка на одностороннее изменение условий заключенного с гражданином договора банковского счета о порядке определения курса иностранной валюты и комиссионного вознаграждения законом не предусмотрено.

### **Отсутствие регистрации ИП не означает, что имущество не используется в предпринимательстве**

Судьи указали, что при применении Закона о защите прав потребителей к спорам, возникшим в связи с несвоевременной выплатой страхового возмещения по договору имущественного страхования, следует учитывать, что отсутствие у гражданина регистрации в качестве индивидуального предпринимателя само по себе не означает, что застрахованное имущество использовалось им исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В частности, если в договоре страхования имущества было указано, что страхование не распространяется на использование имущества в коммерческой деятельности, а произошло событие, имеющее признаки страхового случая, страховая компания может обоснованно не признать событие страховым случаем. Даже если при этом застрахованное лицо не зарегистрировано в установленном порядке в качестве индивидуального предпринимателя.

Суд напомнил, что согласно преамбуле к Закону о защите прав потребителей потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Если гражданин использовал застрахованное имущество не для личных нужд, а сдавал его в аренду, что является осуществлением предпринимательской деятельности, то Закон о защите прав потребителей не применяется.

### **Мошеннические кредитные договоры следует оспаривать по нормам Гражданского кодекса**

Верховный суд отметил, что если гражданин требует защитить его права при заключении кредитного договора от его имени мошенническим путем, такой спор надлежит рассматривать по нормам Гражданского кодекса РФ. Нормы закона о защите прав потребителей в данном случае неприменимы. Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда РФ отметила, что по преамбуле Закона о защите прав потребителей он регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). При этом, потребителем признается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Если гражданин не желал получить кредит, стороной договора не выступал и не намеревался выступить, а сам кредитный договор от его имени был заключен третьими лицами мошенническим путем, то к спорным отношениям положения Закона о защите прав потребителей такое дело не применимо.

**ИСТОЧНИК: «Петербургский правовой портал», 29 октября 2017 г.**

## **ПОСЫЛКА ДЛЯ НАШЕГО МАЛЬЧИКА**

### ***Её теперь можно получить и без уведомления***

#### **Татьяна ШАДРИНА**

Только за первое полугодие 2017 года россияне получили более 38 миллионов посылок, отправленных им из других регионов России, и более 147 миллионов - из-за рубежа. Но некоторые посылки так и не попадают к адресату: бывает так, что почтовые уведомления о пришедшей посылке теряются в ворохе рекламных объявлений в почтовом ящике. Через некоторое время, так и не дождавшись получателя, отправление возвращается продавцу. Посылки, которые не удалось вручить, хранятся в почтовых отделениях 30 дней. Этот срок можно продлить по заявлению отправителя или адресата.

#### **Как можно следить за своей посылкой**

Существует несколько способов отследить почтовое отправление по регистрационному номеру. Самый привычный - зайти на сайт «Почты России» или в мобильное приложение и ввести так называемый трекинг-номер. Кстати, услуга эта бесплатная. Система выдаст актуальную информацию о статусе отправления. Но сразу после оплаты заказа в интернет-магазине не стоит ее искать, проверять, ушла ли она к вам. Иногда требуется от нескольких часов до нескольких суток (особенно для оформления заказов из-за рубежа) с момента отправки посылки для того, чтобы информация отразилась в системе.

Были случаи появления сайтов-клонов почтовой страницы, создатели которых предлагали информацию о перемещении за плату. Если у вас требуют оплатить услугу по поиску, значит, надо закрывать такой сайт. Как подчеркнули на «Почте России», ни у кого нет права взимать за поиск посылок дополнительную плату.

#### **Посылку можно получить и без уведомления**

Если по запросу в трекинг-системе высветилась информация: «Прибыло в место вручения», значит, посылка уже в почтовом отделении и можно не ждать бумажного извещения. Оператор на почте обязан выдать вам посылку просто по номеру почтового отправления и паспорту. Паспорт нужен, чтобы подтвердить, что именно вы являетесь получателем посылки. Родственнику или другу посылку выдадут только при наличии у него заверенной у юриста доверенности от вас на его имя.

Если сотрудник отделения требует бумажное извещение и отказывается отдавать посылку, можно обратиться на «горячую линию», сообщить номер отделения и фамилию сотрудника. Она должна быть указана на его бейдже.

Если возникает подозрение, что посылку вскрывали, при недовесе или повреждении упаковки обязательно просите почтового работника вскрыть посылку в вашем присутствии. Если опасения подтверждаются, составляется акт, который будет служить основанием для подачи заявления на компенсацию. Если сотрудник отказывается составлять акт, это еще один повод обратиться на «горячую линию».

#### **За хранение посылки могут взять дополнительную плату**

Но не стоит тянуть с получением посылки, это может повлечь дополнительные расходы. С адресата или отправителя может взиматься плата за хранение регистрируемого почтового отправления в течение срока, составляющего более одного рабочего

дня после вторичного извещения о посылке (не считая дня вручения). Размер платы за хранение устанавливают операторы почтовой связи. Поэтому многие магазины предпочитают вернуть свой товар, а не платить за его хранение на почте.

### **Оформим возврат**

Как вернуть деньги, если ваша посылка ушла обратно? Нужно обращаться в магазин. Интересно, что возврат можно оформить, если вещь, которую вы заказали, вам не подошла. Но стоит это делать «не отходя от кассы». То есть еще в отделении почты стоит открыть посылку и убедиться, что внутри именно тот товар, который вы ожидали получить, тогда будет проще доказать, что вы не подменили содержимое.

### **Как получить компенсацию**

Если информация в системе трекинга не меняется две недели или больше, советуем идти в почтовое отделение и писать заявление на розыск. Для этого вам потребуется подтверждение факта отправки (квитанция или чек). Их можно запросить у отправителя. Бланк заявления на розыск внутренних и международных посылок легко найти в Интернете и распечатать самостоятельно. Заявление принимается в течение шести месяцев с даты отправки. В течение 30 дней с даты подачи заявления вам придет заказное письмо с результатами проверки.

Если у вас возникнут вопросы, вы также можете задать их по телефону круглосуточного контактного центра 8-800-2005-888 или на сайте почтовиков. Там можно подать официальное обращение в режиме онлайн.

### **Конкретно**

#### **Как быстрее получить посылку?**

По России теперь можно получить посылку не больше чем за неделю. Но за это придется доплатить, оформив услугу «Посылка 1-го класса». Ее доставка стоит дороже, так как отправления перевозят самолетами.

«Горячая линия»: **8-800-2005-888**.

Все вопросы по работе почты можно задать по этому телефону круглосуточного контактного центра.

Кроме того, можно подать официальное обращение в режиме онлайн на официальном сайте [«Почты России»](http://www.pochta.ru).

### **От первого лица**

Николай Подгузов, генеральный директор «Почты России»:

- «Почта России» ежегодно доказывает, что является надежным доставщиком. Несмотря на кратный рост объемов входящих международных отправок, нам удается сокращать сроки доставки и повышать качество услуг. Нам приятно, что граждане и корпоративные клиенты все чаще доверяют доставку посылок нам.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 219, 30 сентября 2017 г.**



## **НЕ ПРОЕЗЖАЙТЕ МИМО**

### **Как отстаивать свои права в автосервисе**

#### **Ольга ИГНАТОВА**

После кризиса 2014 года выручка дилерских автоцентров от сервисных услуг стала падать. В общем обороте дилера она сегодня не превышает 15 процентов. Клиенты все чаще уходят если не в «гаражные», то в неавторизованные сервисы, где цены на услуги минимум в два раза ниже.

По данным агентства «Автостат», обслуживанием автомобилей в России занимается более 40 тысяч сервисных центров. Все они разделены на две основные категории: официальные дилеры (10 процентов) и независимые станции техобслуживания (90 процентов). При этом подавляющее большинство независимых сервисов предоставляют узкоспециализированные услуги, например, шиномонтаж, лакокрасочные работы, ремонт коробок передач, двигателей и т.д. Универсалов, то есть сервисов, где починят любую машину, не так уж и много. И очень сложно найти если не «свой сервис» и «своего мастера», то хотя бы предприятие, где честно выполнят заказанные услуги за адекватные деньги.

«В адрес Роспотребнадзора поступают многочисленные жалобы от потребителей на то, что станции технического обслуживания автомобилей не исполняют надлежащим образом свои договорные обязательства, а именно: не выдают заказ-наряды, чеки, квитанции, акты приемки и сдачи автомобиля, - рассказывает советник главы Роспотребнадзора Анна Брычева. - И грешат этим как официальные дилеры, так и независимые сервисы».

Что вправе требовать заказчик перед тем как соглашаться на те или иные работы? Согласно Правилам оказания услуг (выполнения работ) по техобслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденных правительством, каждый автосервис обязан подробно рассказать клиенту об интересующих его работах. Более того, человек может потребовать предоставить ему сертификаты соответствия на те работы, которые должны сертифицироваться. Сервис должен озвучить корректные цены на свои услуги. А если человек заказывает запчасти через сервис, он сразу, а не постфактум должен узнать их стоимость. Сразу же должны быть обговорены гарантийные сроки на работу и запчасти, а также время выполнения работ. Заказчик должен знать и конкретного исполнителя, который будет выполнять его заказ.

После того как автовладелец определился с перечнем работ, он должен потребовать от сервиса заключить с ним предварительный договор. Как правило, он называется «заказ-наряд», но возможно и составление документов в произвольной форме, лишь бы в них были отражены все необходимые условия выполнения работ. При этом в договоре обязательно должно фигурировать название компании и ее юридический адрес, а для индивидуального предпринимателя сведения о его государственной регистрации.

В договоре прописываются дата приема заказа, сроки его исполнения, перечень оказываемых услуг и запасных частей и расходных материалов, если они требуются для ремонта, цена каждой оказываемой услуги и общая стоимость работ, порядок оплаты, марка, модель и номер машины, номера основных агрегатов, примерная стоимость сдаваемой в ремонт машины, определяемая по соглашению сторон. К договору прикрепляется и приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автомобилотранспортного средства, видимые наружные повреждения, дефекты. Документы должны быть подписаны ответственным лицом автосервиса и заверены печатью. Заказчик должен получить на руки по одному экземпляру документов. Как подчеркивают юристы Роспотребнадзора, составление предварительного договора крайне важный момент. Если что-то пойдет не так, именно этот документ можно будет предъявить в суде.

Большинство автолюбителей оставляют своих «железных коней» ремонтникам и уезжают по делам, некоторые сервисы вовсе запрещают контролировать ход работ. На самом деле, как подчеркивают в Роспотребнадзоре, никто не имеет права помешать владельцу машины контролировать работу мастеров. Главное, соблюдать требования безопасности.

Прежде чем оплатить выполненные работы, стоит вместе с исполнителем полностью осмотреть машину, убедиться, что она на ходу, что детали заменены. При этом сервис обязан выдать заказчику его старые детали, а также упаковки новых. Если автовладельца не устроит выполненный ремонт или он обнаружит, что стало еще хуже, чем до ремонта, надо немедленно заявить об этом исполнителю. Недостатки, которые нашел заказчик, должны быть описаны в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем.

Если работы выполнены некачественно, не спешите их оплачивать. Пусть сначала доведут все до ума. Правила по техобслуживанию автомобилей гарантируют потребителю, что все выявленные недостатки должны устраняться безвозмездно. А если вдруг сервис не захотел ничего устранять, то потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков. Человек также вправе отказаться от исполнения договора, если обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или отступления от условий договора. Кстати, если какие-то огрехи в работе мастеров проявились не сразу, то можно снова приехать в сервис и потребовать заново бесплатно отремонтировать машину. И такое право действует не только в течение гарантийного срока, а два года с момента оказания некачественной услуги.

Если вдруг сервис так отремонтировал машину, что она вообще пришла в негодность, либо разбил ее, то он обязан купить владельцу новую либо возместить стоимость старой в двукратном размере.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 213, 19 сентября 2017 г.**



## **ПОКУПКИ БЕЗ НАРУШЕНИЙ**

### ***Дмитрий Медведев утвердил стратегию защиты прав потребителей***

#### **Владимир КУЗЬМИН**

Премьер-министр Дмитрий Медведев утвердил стратегию государственной политики в области защиты прав потребителей, устанавливающую ориентиры регулирования в этой сфере.

Действующий закон о защите прав потребителей принят в 1990-е годы, за 25 лет в него внесли более 230 поправок. Как считает глава правительства, этот документ уже устарел. «Все это порождает противоречивую правоприменительную практику, оставляет всякого рода лазейки для нарушений, и в итоге люди просто сталкиваются с мошенничеством, с утратой имущества и с целым рядом иных правонарушений», - констатировал премьер на совещании со своими заместителями.

Приоритетное внимание в документе уделяется таким сферам, как продукты, медицинские услуги, фармацевтические товары, энергоснабжение, коммунальные и туристические услуги. «Это то, что находится на острие такой деятельности, что вызывает наибольшее количество вопросов, нареканий и по поводу чего люди чаще всего обращаются или за консультациями, или просто за судебной защитой», - подчеркнул Дмитрий Медведев.

Теперь Роспотребнадзор должен подготовить план мероприятий для исполнения стратегии. Для этого ему отвели шесть месяцев, но премьер попросил представить предложения в кратчайшие сроки.

Часто граждане жалуются на нарушение потребительских прав в части подключения к инженерно-техническим сетям. Это касается как физических лиц, так и компаний. Неразбериха в процедурах подключения, бюрократические проволочки приводят к нарушению сроков сдачи объектов, дополнительным финансовым затратам, обрисовал премьер суть проблемы. «Я подписал постановление, которое делает процедуру подключения к сетям более прозрачной», - рассказал он. - Этот документ касается расширения перечня сведений, которые обязаны размещать организации, эксплуатирующие инженерно-технические средства, в открытом доступе, в том числе в Интернете. Надеюсь, это поможет решить всякого рода проблемы, снизить, снять коррупционные риски, а также непреднамеренные ошибки в этой сфере».

Вице-премьер Дмитрий Козак отметил, что правительство завершает работу по унификации правил присоединения к сетям инженерно-технического обеспечения, которая ведется с конца прошлого года для улучшения инвестиционного климата в сфере капитального строительства. Ранее приняты постановления, регулирующие порядок подключения к сетям горячего и холодного водоснабжения, водоотведения и сетям газоснабжения. Сейчас в кабинете министров находится аналогичный документ по совершенствованию процедуры подключения электропринимающих устройств потребителей к системам электроснабжения. «Будут одинаковые, однотипные процедуры», - заявил зампред правительства.

С 2013 года действуют правила раскрытия информации всеми ресурсоснабжающими организациями, в том числе о свободных мощностях, возможностях подключения, об инвестиционной программе, о ходе рассмотрения всех заявок на каждый текущий момент по присоединению к сетям. «Вводится более доступная, понятная, прозрачная процедура, которая позволяет потребителям легко понять, какие действия необходимо совершить для того, чтобы присоединиться», - сказал Козак. - Размещаются регламенты взаимодействия ресурсоснабжающих организаций с потребителями, блок-схемы этой процедуры, из которых будет понятно, сколько дней, какие сроки, какие должностные лица ресурсоснабжающих организаций обязаны принять соответствующие решения, а также телефоны для связи с этими должностными лицами».

Также глава кабинета министров сообщил о подписании стратегий развития экспорта для автомобилестроения, сельхозмашиностроения и железнодорожного машиностроения. В частности, к 2025 году объем экспорта отечественных автомобилей должен вырасти до 250-300 тысяч единиц и 4,41 миллиарда долларов.

Дмитрием Медведевым утверждены и правила предоставления бесплатного проезда на общественном транспорте для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, лиц, потерявших в период обучения обоих или единственного родителя, проходящих очное обучение на бюджетных местах «Теперь этот порядок становится более понятным», - заявил Медведев. Бесплатным для сирот делают проезд на городском и пригородном транспорте, в сельской местности - на внутрирайонном транспорте, кроме такси. Раз в год сироты могут воспользоваться бесплатным проездом к месту жительства и обратно к месту учебы поездами дальнего следования любой категории в плацкартных вагонах, самолетами в экономклассе, морским транспортом на местах IV категории кают судов транспортных линий, водным транспортом на местах III категории кают судов транспортных маршрутов и автобусами по маршрутам регулярных перевозок в городском, пригородном и междугородном сообщении. Их обеспечение такой льготой возложено на образовательные организации. Бесплатный проезд сиротам предоставляется, если они поступили или были восстановлены до достижения 23-летнего возраста со дня зачисления и на весь срок обучения.

**Эта статья является комментарием к:**

**Распоряжение Правительства РФ от 28 августа 2017 года № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 198, 04 сентября 2017 г.**



***«Придя в небольшой магазин, обнаружила, что некоторые товары выставлены без ценника. Решила сфотографировать витрину. Увидев это, продавец стала выгонять меня из магазина, говоря, что это частная собственность, и я не имею права делать здесь снимки. Это действительно так?»***

Конечно, нет. Законодательством Российской Федерации не предусмотрен запрет на проведение фото- и видеосъемки товаров и ценников в местах осуществления розничной торговли. А вот отсутствие ценников и иных сведений о товарах - это не что иное, как нарушение закона «О защите прав потребителей».

Согласно ст. 10 закона № 2300-1, продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Она должна содержать сведения об основных потребительских свойствах товаров, цену в рублях и условия приобретения товаров, срок службы или срок годности товаров.

Территория магазина является местом выставления товаров для дальнейшей их продажи, демонстрации их образцов, а также предоставления сведений о продаваемых товарах, что, согласно ст. 494 Гражданского кодекса, является публичной офертой.

С жалобой на работу торговли вы можете обратиться, позвонив на «горячую линию» управления Роспотребнадзора по телефону: **712-29-81**.

**ИСТОЧНИК: «Санкт-Петербургские ведомости», № 151, 16 августа 2017 г.**

## **МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ В МАГАЗИН АРБУЗ?**

Отвечает начальник юридического отдела Общества защиты прав потребителей «Росконтроль» Игорь Доренков:

- Можно. Ссылайтесь на п. 1 ст. 18 закона «О защите прав потребителей»: «потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы». А согласно ст. 4 того же закона продавец обязан продать качественный товар.

ГОСТы на бахчевые культуры устанавливают, что цвет мякоти и плотность должны соответствовать данному ботаническому виду. То есть белая мякоть и белые косточки у большинства арбузов и твердость и зелёный оттенок мякоти с плотно сидящими косточками у дыни явно свидетельствуют о незрелости плодов, что противоречит требованиям качества.

Доказательством покупки является прежде всего кассовый чек. Поэтому сохраняйте его, пока не разрешили арбуз или дыню. Также вы имеете право обменять бахчевый продукт на новый, зрелый.

**ИСТОЧНИК: «Аргументы и факты», № 33, 16 августа 2017 г.**

## **КУДА ЖАЛОВАТЬСЯ, ЕСЛИ ВАШ ГАДЖЕТ НЕКАЧЕСТВЕННО ОТРЕМОНТИРОВАЛИ?**

**Елена СЛОБОДЯН**

Если после ремонта гаджета вы остались недовольны качеством оказанной услуги, то вам следует привлечь ремонтную организацию к ответственности. Для этого на руках у вас должен быть договор, в котором будут обозначены права и обязанности сторон. За неисполнение договора ремонтная мастерская несёт материальную и иную ответственность.

Кроме этого, потребитель имеет право требовать возмещения понесённых им расходов по ремонту своими силами или третьими лицами, если гарантийный срок, установленный сервисным центром, не истёк.

В договорах на оказание услуг по ремонту должен быть пункт о гарантийном сроке, в течение которого вы можете предъявить требования к исполнителю. Если гарантийный срок не установлен, то претензию можно предъявлять не позже чем через 2 года после осуществления ремонта.



## Куда обращаться?

В тот же сервис, составив заявление, в котором нужно подробно описать претензии к качеству услуги. При этом владелец гаджета может потребовать:

- бесплатно исправить качество ремонта;
- снизить цену за ремонт;
- вернуть полную стоимость ремонта;
- вернуть стоимость устранения недостатков ремонта;
- возместить ущерб, который повлекло за собой ненадлежащее качество ремонта.

Если сервис отказывается устранить дефект ремонта или возместить его стоимость, то вы вправе обратиться к третьим лицам для его устранения с последующим взысканием расходов с сервисного центра. Если ответа от исполнителя не последовало (или он ответил отказом), вы можете обратиться в Роспотребнадзор, направив заявление, к которому будет приложен договор, чеки об оплате, копия вашего паспорта.

Если мастерская либо Роспотребнадзор ответили отказом на заявление, то вам придётся обратиться в суд. В судебную инстанцию необходимо предоставить:

- договор сервисного обслуживания;
- чек и квитанцию об оплате услуги и т. п.;
- претензию к ремонтной мастерской;
- письменный ответ на претензию;
- акт выполненных работ;
- независимую техническую экспертизу, которая признаёт данный дефект ремонта.

Вместе с документами нужно написать исковое заявление. Для того чтобы выиграть дело в суде, вам нужно будет доказать, что дефект действительно является недостатком, который усложняет дальнейшее использование устройства, продажу другим лицам и т. д. Другими словами, в суде нужно доказать, что выполненная работа является некачественной, и вы желаете устранить это при помощи третьих лиц.

**ИСТОЧНИК: Сайт газеты «Аргументы и факты», 15 августа 2017 г.**

## СОТОВЫЙ ОПЕРАТОР ИЗМЕНИЛ В ОДНОСТОРОННЕМ ПОРЯДКЕ ТАРИФ: МОЖНО ЛИ ОПРОТЕСТОВАТЬ?

***Абоненты опасаются, что возможная отмена национального роуминга повлечет за собой повышение тарифов. Но даже если этого не произойдет в явном виде, операторы сотовой связи найдут способы сделать это неявно. Подключение платных услуг без ведома абонентов после какого-нибудь неосторожного действия, а иногда и просто так, перенос тарифа в архив и его изменение в этом случае и многие другие уловки сотовиков уже давно стали реалиями. Вправе ли оператор поменять тариф, уведомив абонента с помощью смс, и может ли последний вернуть тариф в прежнем виде, рассказали наши эксперты.***

### ***Насколько законно изменение тарифа в одностороннем порядке методом оповещения?***

Кристина Колесник, адвокат палаты г. Москвы, аспирант Российской академии адвокатуры и нотариата:

К сожалению, при изменении тарифа сотовым оператором в одностороннем порядке закон не на стороне абонента. В частности, сразу несколько пунктов Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи» позволяют им сделать это. Подп. «е» п. 24 Правил оказания услуг телефонной связи (утв. Постановлением Правительства РФ от 9 декабря 2014 г. № 1342) всего лишь обязывает оператора извещать абонента об изменении тарифных планов не позднее, чем за 10 дней до этого. А сделать это позволительно даже через свой официальный сайт. То есть даже необязательно путем смс-оповещений. А часто ли абоненты заглядывают на сайты своих операторов? Конечно же, нет. А потому повышение тарифа может стать для них сюрпризом и это будет законно.

К тому же п. 1 ст. 44 Закона о связи гласит, что операторы оказывают услуги связи на условиях, заключенных с абонентами договоров. А потому норма о том, что оператор сам может изменять тариф, в том числе и в сторону повышения стоимости, как правило, дублируется и в договорах тоже. Подписывая соглашения, абонент уже согласился с таким условием и потому оспорить его в дальнейшем будет сложно.

Илья Рейзер, адвокат палаты г. Москвы, руководитель проекта «Народный адвокат» по ЮВАО г. Москвы:

Указание сотовыми операторами в договоре с абонентами возможности одностороннего изменения существующей тарифной политики открыто нарушает действующее российское законодательство. Исходя из обзора судебной практики, можно сделать вывод, что такое изменение незаконно.

Так, в сентябре 2013 года в Роспотребнадзор обратился Х. с заявлением о нарушении его прав при оказании услуг ОАО «Мегафон», а именно, что сотовый оператор в одностороннем порядке увеличил стоимость услуг по тарифному плану «ISIC ЛАЙТ». Суд встал на сторону клиента и в решении Арбитражного суда г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области от 3 июня 2014 г. по делу №А56-13250/2014 был сделан вывод о том, что сотовые операторы не имеют права изменять существующие тарифы в одностороннем порядке. В случае произошедшего изменения они обязаны в 10-дневный срок возвращать остаток заплаченного аванса по требованию абонента сети.

Вывод о недопустимости изменения тарифов в одностороннем порядке был сделан и Девятым апелляционным Арбитражным судом г. Москвы от 6 августа 2013 г. по делу № 09АП-20869/13.

Также следует отметить, что п. 116 Правил подразумевает, что оператор связи должен обеспечить доставку абоненту счета на оплату услуг телефонной связи в течение пяти дней с даты выставления этого счета. СМС-сообщение назвать доставкой счета нельзя, так как телефон абонента просто может выключен, наконец, абонент не обязан читать все приходящие сообщения.

Владимир Гончаров, адвокат Адвокатской палаты Краснодарского края:

Хочется акцентировать внимание на разности понятий «изменений условий в рамках одного тарифа» и «изменение тарифа». Существует Правило, где под тарифным планом понимается «совокупность ценовых условий, на которых оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи». В случае перемены условий в рамках одного тарифа операторы сотовой связи очень аккуратно меняют тарифную сетку. Изменения цен в рамках одного тарифа редко прописаны в условиях договора по оказанию услуг связи. А потому сотовые кампании идут другим, менее опасным в юридическом смысле путем. Они меняют непосредственно сам тариф: изменяется его название, список предоставляемых услуг и, соответственно, их стоимость. Поэтому, чаще всего абоненту приходит смс-уведомление с текстом такого рода: «Ваш тариф переносится в архив, взамен будет предоставлен новый с названием «Таким-то», с ценами на услуги можете ознакомиться на сайте в личном кабинете».

П. 24 Правил называет сотовую связь «подвижной связью». Эта же норма гласит, что кроме размещения информации о смене тарифов на официальной странице сотового оператора в Интернете, дополнительно - хочу это подчеркнуть - с таким размещением направляется смс-уведомления. Если не произошло одновременного размещения информации на сайте и отправки уведомлений - это будет нарушением.

#### **Что делать, если вы не согласны с изменением тарифа?**

Кристина Колесник, адвокат палаты г. Москвы, аспирант Российской академии адвокатуры и нотариата:

Все-таки конкуренция на рынке сотовой связи велика, поэтому операторы борются за количество своих клиентов. А потому я бы советовала все-таки после повышения тарифа в одностороннем порядке попробовать получить компенсацию во внесудебном порядке, то есть начать с написания претензии. Сделать это, например, можно через личный кабинет на официальном сайте оператора. В претензии необходимо изложить, почему вы не согласны с повышением тарифа. Можно привести точные или приблизительные подсчеты того, насколько теперь увеличились расходы. Также нужно обосновать, почему именно этот тариф, по которому произошло повышение, удобен абоненту и почему он не хочет с него уходить. Можно «пригрозить» тем, что абонент уйдет к другому оператору. На рассмотрение такой претензии законодатель отвел срок в 30 дней (п. 7 ст. 55 Закона о связи). Скорее всего, оператор сотовой связи предложит подобрать другой тарифный план, но есть шанс, что для того, чтобы не потерять клиента, они одновременно возместят требуемую компенсацию. Добиться компенсации через суд можно только в том случае, если об изменении тарифа абонент не был уведомлен за 10 суток до изменения (подп. «е» ст. 24 Правил).

Илья Рейзер, адвокат палаты г. Москвы, руководитель проекта «Народный адвокат» по ЮВАО г. Москвы:

При обращении абонента с жалобой в Роспотребнадзор, как правило последние в рассматриваемом случае заводят дело об административном правонарушении. При последующем рассмотрении жалобы в судебном порядке суды, часто ссылаются на нормы ГК РФ. В ст. 310 ГК РФ «Недопустимость одностороннего отказа от исполнения обязательства» содержится запрет на односторонний отказ от выполнения обязательств или одностороннее изменение условий договора. В соответствии с п. 1 ст. 450 ГК РФ изменение договора возможно по соглашению сторон. Таким образом, действия операторов сотовой связи прямо противоречат существующему законодательству Российской Федерации, а шансы выиграть дело у абонента достаточно высоки.

Татьяна Серегина, адвокат филиала № 49 Московской областной коллегии адвокатов, член Адвокатской палаты Московской области:

Теоретически, обжаловать действия оператора сотовой связи возможно. Правда, для этого нужно досконально изучить заключенный договор на оказания услуг сотовой связи и попробовать найти в нем слабое место. Если же договор касается пункта об изменении тарифов составлен безупречно, оспорить действия оператора будет проблематично.

Если абонент все-таки решил обратиться в суд с иском, он должен будет доказать, что изменение тарифа произошло не только без его ведома, но и то, что он не имел возможности его сменить на другой оперативно, а также то, что новый тариф существенно нарушил его права и ухудшил условия пользования сотовой связью.

Владимир Гончаров, адвокат Адвокатской палаты Краснодарского края:

Сотовые операторы не то, чтобы боятся, но не любят жалоб в различные инстанции. А потому жаловаться можно и нужно: и самому сотовому оператору, и в Роспотребнадзор, и в прокуратуру, и на крайний случай - в суд. Конечно, из-за 100-200 руб. в месяц тратить время и нервы не стоит, но из-за больших сумм - почему бы нет? Учитывая, что закон и хитро составленный договор чаще всего на стороне сотовых операторов, тут как повезет. Компания может отказать в претензии, а может и согласиться вернуть деньги. На практике чаще всего предлагаются в качестве компенсации различные бонусы типа «100 минут внутри сети бесплатно» или «несколько гигабайт Интернета бесплатно», что тоже неплохо.

#### **Удачные примеры разрешения подобных конфликтов**

Кристина Колесник, адвокат палаты г. Москвы, аспирант Российской академии адвокатуры и нотариата:

В качестве редкого, но положительного примера судебной практики хочется привести дело «Помигуев против Мегафона». Судебные тяжбы длились с 2012 года, точка была поставлена 28 сентября 2016 г. Постановлением Девятого арбитражного апелляционного суда от 6 августа 2013 г. № 09АП-20869/13 по делу № А40-170213/12. Помигуев А. обратился в Роспотребнадзор с жалобой о нарушении Мегафоном его прав при оказании услуг сотовой связи. Вынося решение о штрафе Мегафона, суды всех инстанций ссылались на п. 2 ст. 438 Гражданского кодекса о том, что молчание абонента не является акцептом, то есть безоговорочным согласием с односторонним изменением условий договора (в данном случае - о повышении тарифа). Кроме того, проанализировав сам договор об оказании услуг с абонентом, суд пришел к выводу, что порядок изменения тарифов не соответствует общему порядку изменения договора. А также, что не все могут наглядно посмотреть изменения тарифов через сайт в Интернете (например, в силу возраста). Видимо, с тех пор уведомления теперь стали отправлять в виде смс-оповещений.

Илья Рейзер, адвокат палаты г. Москвы, руководитель проекта «Народный адвокат» по ЮВАО г. Москвы:

Существует достаточное количество примеров, когда гражданам, решившим защитить свои права и интересы, удавалось это сделать посредством обращения в Роспотребнадзор. В частности, обращение гражданина Х. в отношении ОАО «Мегафон» было сначала рассмотрено Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу. В результате проверки было установлено, что действия компании носили незаконный характер, а навязываемые абонентам компании условия ничтожны.

Арбитражный суд г. Санкт-Петербурга решение Роспотребнадзора поддержал, ссылаясь на нормы гражданского законодательства (решение Арбитражного суда г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области от 3 июня 2014 г. по делу №А56-13250/2014). Было признано нарушением законодательства и промедление с возвратом абоненту, отказавшемуся от

услуг оператора, внесенных в качестве аванса денежных средств. Такое же решение было принято и Арбитражным судом г. Москвы, выявившим в действиях компании - оператора сотовой связи состав вмененного административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП «Нарушение иных прав потребителей». За совершение данного административного правонарушения для юридических лиц предусмотрен штраф в размере от 5 тыс. до 10 тыс. руб., который налагается на признанную виновной в нарушении прав потребителя компанию.

Татьяна Серегина, адвокат филиала № 49 Московской областной коллегии адвокатов, член Адвокатской палаты Московской области:

Несмотря на то, что есть судебная практика, где суд встал на сторону абонента, ВС РФ, рассматривая дело АКП 16-334 от 15 июня 2016 г., отметил следующее. Абонент обратился в суд с иском, считая, что п. 29 Правил противоречат нормам ГК РФ, в частности п. 1 ст. 310, п. 1 ст. 432, п. 1 ст. 450 и п. 1 ст. 452. Однако, ВС РФ в иске отказал и посчитал, что оператор может самостоятельно устанавливать и менять тарифы сотовой связи, если иное не установлено Федеральными законами. А Федеральных законов, запрещающих сотовым операторам делать это, нет. Чтобы избежать таких судебных решений, необходимо изучать подписываемый с оператором сотовой связи договор. Наверняка в нем будет отдельный пункт о смене тарифов. Кроме того, и в вышеназванном решении ВС РФ тоже отмечено, что условия такого договора должны соответствовать правилам оказания услуг связи. В ином случае шансы выиграть у сотового оператора в суде очень велики.

**ИСТОЧНИК: Информационно-правовой портал «Гарант.Ру», 08 августа 2017 г.**

## **СТРАХУЙ МЕНЯ ПОЛНОСТЬЮ. НАИВНЫЕ ОШИБКИ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ ДОКУМЕНТОВ НА ГАДЖЕТЫ**

***Практически всегда при покупке телефона, ноутбука - да любой умной техники, вам предложат оформить страховку. Заменяет ли она гарантийный талон, и почему она не является универсальной палочкой выручалочкой?***

**Галина ШЕЙКИНА**

Самое главное: гарантия на товар - это неизменная составляющая вашей покупки. Любая страховка является лишь дополнением к ней. Но прежде чем оплатить подобный «аксессуар», вы должны ясно представлять, что именно вам собираются продать.

**«Разве страховка не навсегда?»»**

Стандартный срок «жизни» такой услуги - 12 месяцев. Если техника «накроется» в последний день страховки, а заявление вы подадите на следующий, на выплату можно не рассчитывать. Звонить и сообщать о наступлении страхового случая лучше всего как можно более оперативно. Это, конечно, не ДТП, но все равно.

**«Я думала, что страховка действует на все!»»**

Это совсем не так.

«Страхование подбирается под клиента. Поэтому есть договоры, которые покрывают риски неисправности и поломки в результате разбил/залил и т.п., а есть договоры, которые эти риски не покрывают. Эти детали необходимо уточнять при покупке у конкретного продавца», - пояснили АиФ.ru во Всероссийском союзе страховщиков. Уточнить - это не значит спросить у пробегающего мимо консультанта, хороша ли страховка. Вам нужно внимательно прочитать договор, потому что большинство недовольных отзывов (когда потребителям отказывают в компенсации) связано именно с тем, что поломка гаджета не признается страховым случаем. Так что читайте условия соглашения от корки до корки, обращая пристальное внимание на исключения (то есть в каких случаях деньги не выплачивают)

**«А чека нет...»»**

Обязательно сохраняйте документы об оплате страховой премии, не теряйте полис и еще при покупке гаджета узнайте, надо ли активировать полис (обычно это можно сделать в режиме онлайн - на сайте страховщика или по телефону, указанному на полисе).

**«А я в полицию не ходил...»»**

Если вы заявляете, что ваш iPad или планшет похитили неизвестные, это должно быть подтверждено документом из полиции. То есть вы обязаны официально заявить о краже или разбое в МВД, ваше заявление примут и выдадут специальный талон-уведомление об этом.

**«Я думал, думал и надумал!»»**

Оформить договор страхования можно только в день покупки гаджета. Иначе все были бы такие умные и покупали эту услугу только после того, как ноутбук украли, телефон утонул в унитазе, а планшет остался без экрана после падения на плитку.

**«Я уже все отремонтировал и хочу просто компенсировать расходы!»»**

Если у вас есть страховка, вас направят в сервисный центр, с которым у страховщика заключен договор. Обращаться в другие сервисы вы можете за свой счет, но эти расходы вам никто не возместит. Более того, если в технике ковырялся «чужой» специалист, восстанавливать ее по страховке не возьмутся.

**«Я передумал...»»**

Многие потребители поддаются на уговоры продавцов и оформляют страховку при покупке гаджета, даже если изначально не собирались этого делать. Но когда их родственники (обычно муж или жена) узнают о том, что потрачено гораздо больше запланированного, начинаются семейные разборки. Ведь iPad за 47 тыс. руб. это одно, а такой же iPad с полной страховкой за 55 тыс. руб. - это уже совсем другое. Так вот, стоит помнить, что у вас есть 5 рабочих дней со дня заключения договора, чтобы его расторгнуть и вернуть деньги (согласно указанию Центрального банка Российской Федерации от 20 ноября 2015 года № 3854-У).

**ИСТОЧНИК: Сайт газеты «Аргументы и факты», 01 августа 2017 г.**

## **НЕ ДАТЬ УГНАТЬ ВЕЛОСИПЕД. КАК ЗАЩИТИТЬ «ДВУХКОЛЁСОВОГО ДРУГА» ОТ ВОРА**

*Ежедневно в Петербурге крадут не менее 15 велобайков*

### **Сергей ПРУДНИКОВ**

В разгаре велосезона. А вместе с ним - и охота на велосипеды. В городе на Неве сегодня 1,5 млн владельцев двухколёсных «коней». Из них, по оценке движения «ВелоПитер», каждый третий однажды становится жертвой воров. А у каждого восьмого крали байк дважды и чаще.

Универсальных методов защиты от этой напасти нет. Но есть несколько верных правил, соблюдение которых поможет сохранить вам дорогое сердцу средство передвижения.

### **Кусачками или болгаркой**

Угоняют сегодня всё - от детских «Аистов» до навороченных круизёров. И отовсюду - с велопарковок, лестничных клеток, прямо из-под носов владельцев, отвернувшихся забрать в стритфуде свой кофе. Ущерб в каждом случае оценивается от 5 до 300 тысяч рублей. При этом полиция крайне неохотно идёт на розыск пропавших велосипедов, чаще отмахиваясь - «Следить надо было!».

«Недавно мой приятель купил два дорогих велосипеда, - поделился руководитель движения «ВелоПитер» Илья Гуревич. - Хранить их решил на лестничной площадке. Вставил в стену металлический крюк и пристёгивал велосипеды к нему тяжёлыми коваными цепями. Казалось бы - надёжней некуда! Воры распилили не цепи, а сам крюк, и увели обе машины».

Разделить злоумышленников можно на несколько категорий. Первые промышляют таким образом постоянно. Это одиночки или группы, которые отслеживают на улицах оставленные велосипеды, «дежурят» у многоквартирных домов, вычисляя владельцев дорогих байков. Вторая группа - подростки. А также маргинальные элементы, которые тащат всё, что плохо лежит, - и телефоны, и велосипеды. Сама кража совершается элементарно. Если велик прицеплен на тросик, его перегрызают кусачками. Если на более солидную противоугонку - пилат болгаркой.

«После кражи обычно срезается серийный номер (расположен на раме под кареткой, состоит из 8-10 цифр. - Прим. ред.), меняется часть деталей - покрышки, педали. Сама добыча сбывается через вторичный рынок, - пояснил Илья Гуревич. - У меня крали велосипед дважды. Один раз удалось вернуть благодаря случаю - товарищ сообщил, что ему хотят продать байк, по всем характеристикам похожий на мой. Мы выехали на встречу. Полиция помогать отказалась, сославшись на пересменок. На месте выяснилось - мой! Парень, который хотел его толкнуть, отнекивался, говорил, что сам купил его с рук, отдавать категорически отказался. Тогда мы просто отняли машину. Но за мою многолетнюю практику это едва ли не единственная ситуация, когда велосипед удалось вернуть».

### **Только не тросик!**

Как обезопасить велосипед? Первое - ни за что не пользоваться 8-10-миллиметровыми металлическими тросиками (стоят от 300 до 800 рублей), перекусываются они за пару секунд. Второе - не хранить у себя на лестничных клетках. Из более надёжных средств защиты можно выделить цепь из калёной стали, а также скобу-замок. Кусачками с ними не справишься. А болгаркой, по крайней мере прилюдно, орудовать точно не будут.

«Я пользуюсь стальной скобой, она тяжёлая - под 2 кило, но надёжная, - поделился руководитель движения «ВелоГод» Александр Лозбенев. - Как-то целый год передвигался по городу только на велосипеде, постоянно приходилось его оставлять в общественных местах. Не утащили - замок спас, хотя и пробовали взять кусачками. Чем дороже машина, тем более дорогую защиту используйте. Стоимость её, по негласным правилам, должна составлять четверть от стоимости байка. Также правильно выбирайте место для парковки. Самое оптимальное - под камерами наблюдения, в людных местах. И обращайте внимание, куда крепите. К столбу или крепкой решётке - можно. А вот к липкой сетке - нежелательно».

Как пояснил руководитель одного из велосипедных магазинов Петербурга Владимир Иванов, хорошую прокалённую цепь сегодня можно купить за пару тысяч рублей. Замки-скобы стоят 3-6 тысяч. Противоугонки самого высокого порядка, складные пластины из легированной немецкой стали, - 4-10 тысяч: такой металл с трудом возьмёт даже самая мощная пила.

Среди других вариантов - сигнализация, которая реагирует на прикосновение: отключить её может только владелец, а шум она производит изрядный. Хорошее средство - снять седло, когда уходите. И, наконец, нужно иметь документы на свою технику, знать её серийный номер. Если ваш байк всё-таки угнали, полиция примет заявление только при наличии документа, подтверждающего, что велосипед - ваш.

### **Нашёл вора сам**

Велосипед можно попробовать найти самостоятельно. Именно так сделал петербуржец Денис Мелёхин.

Однажды он заехал в кафе на Казанской, пристегнул велосипед у входа. Вышел наружу - велика как не бывало! Пошёл в полицию, получил набор дежурных фраз, что «бесполезно», и решил найти злодея сам.

Для начала молодой человек обратил внимание на видеоканал у самого кафе. Охрана заведения предоставила ему видео. И выяснил: буквально через минуту, как он зашёл внутрь, к его байку подошёл мужчина средних лет с пакетом, покопосился пару секунд, затем сел верхом и укатил в сторону Гороховой улицы.

В следующие три дня Денис обошёл 15 заведений на Гороховой, имеющих системы видеонаблюдения, и установил маршрут вора на протяжении 1,5 километра. Также в процессе поисков он узнал о существовании Городского мониторингового центра, камеры которого размещены на всех оживлённых перекрёстках Петербурга. Все полученные записи передал в полицию.

Спустя несколько дней Денис поехал по маршруту угонщика - хотел оповестить организации, имеющие внешние камеры, о приметах вора, порекомендовать следить за припаркованными велосипедами. И, пересекая Красный мост, увидел человека с пакетом, очень похожего на персонажа с видеозаписей. Мужчина прогуливался, хаотично меняя маршрут. На Большой Морской покрутился возле двух велосипедов, но, смутившись чем-то, продолжил свою прогулку...

Денис вызвал полицию. Через несколько минут на место прибыл патруль ППС. Задержанным оказался безработный житель Центрального района, ранее судимый за кражу. В свёртке у него обнаружили крупные кусачки. В преступлении сознался. Велосипед Дениса Мелёхина, как выяснилось, он загнал в тот же вечер прохожему на Невском проспекте за тысячу рублей. Полиция возбудила уголовное дело.

### Справка

#### Что делать после кражи?

- Сразу же написать заявление в полицию.
- Оставить сообщение о пропаже на сайте «ВелоПитер» на форме «Антивор» и в велогруппах в соцсетях.
- Обойти несколько веломагазинов и сообщить продавцам о пропаже: возможно, кто-то обратит на внимание на ваш байк.
- Пропавший велосипед можно найти на велорынке на пр. Тореза, на Удельном рынке, а также поискать на сайтах «Авито» и «Из рук в руки».

**ИСТОЧНИК: «Аргументы и факты», № 128, 12 июля 2017 г.**

### ПИВО ТОЛЬКО С «КОРОЧКОЙ»

#### **В России узаконили продажу алкоголя по паспорту болельщика и водительскому удостоверению**

#### **Александра ВОЗДВИЖЕНСКАЯ**

В России пополнился список документов, изучив которые продавцу разрешается установить возраст покупателя алкоголя. Теперь в перечне есть водительские права и паспорт болельщика (FAN ID, или персонифицированная карта зрителя).

Приказ Минпромторга, который вносит изменения в перечень, был опубликован на официальном интернет-портале правовой информации 23 июня, сегодня - в «Российской газете». В нем уточняется, что FAN ID с 4 июля текущего года позволит продавцу устанавливать возраст покупателя в случае сомнений в его совершеннолетия до 31 декабря 2018 года, в то время как водительское удостоверение останется в списке бессрочно.

Теперь в перечне 14 позиций: паспорт гражданина РФ, удостоверяющий его личность внутри страны или за ее пределами, дипломатический и служебный паспорта, паспорт иностранного государства, временное удостоверение личности, удостоверение личности моряка, военный билет, вид на жительство, разрешение на временное проживание, удостоверение беженца, свидетельство о предоставлении временного убежища и, наконец, FAN ID и водительские права.

Ограничения в части паспорта болельщика связаны с проведением чемпионата мира по футболу в следующем году (документ обязателен для посещения). Так как по требованиям ФИФА и спонсоров на стадионах будут рекламировать и продавать пиво, по FAN ID будет легче устанавливать возраст болельщиков, желающих приобрести алкоголь.

В то же время МВД рекомендовало местным органам власти в городах, где будет проходить чемпионат, ограничить в дни матчей и других крупных мероприятий продажу алкоголя в радиусе от 500 метров до двух километров от стадионов. На них пиво будут продавать в пластиковой таре, но рекомендации правоохранителей касаются всех упаковок за пределами стадиона, уточнял первый замглавы управления по обеспечению безопасности крупных международных и массовых спортивных мероприятий МВД России Антон Гусев.

Разрабатывать приказ о расширении перечня документов, по которым продавцы смогут идентифицировать возраст покупателя алкоголя, Минпромторг начал еще осенью прошлого года. Тогда участники рынка подчеркивали, что в части водительских прав изменения назрели давно, так как табак и сигареты можно приобретать при предъявлении удостоверения водителя, а алкоголя - почему-то нельзя, хотя отсечение в обоих случаях одинаковое -18 лет.

Для потребителя попытка приобрести алкоголь, предъявив водительские права, до сих пор оставалась лотереей: кто-то отпускал товар, понимая, что просто существует несостыковка в разных перечнях, а кому-то на кассе отказывали, ссылаясь на закон. При этом шанс разрешить юридическую неувязку появился давно, еще в нулевых, после того как Верховный суд признал, что водительские права удостоверяют личность гражданина, а не только указывают на его право водить автомобиль, так как в этой «корочке» есть все реквизиты, присущие удостоверениям личности.

**Эта статья является комментарием к:**

**Приказ Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 31.05.2017 г. № 1728 «Об утверждении перечня документов, позволяющих установить возраст покупателя алкогольной продукции, которые продавец вправе потребовать в случае возникновения у него сомнения в достижении этим покупателем совершеннолетия, и признании утратившим силу приказа Минпромторга России от 15 апреля 2011 г. № 524 «Об утверждении Перечня документов, удостоверяющих личность и позволяющих установить возраст покупателя алкогольной продукции, которые продавец вправе потребовать в случае возникновения у него сомнения в достижении этим покупателем совершеннолетия»**

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 139, 27 июня 2017 г.**

## **ЗУБЫ НЕ ЗАГОВАРИВАЙ**

**Кто решает - с наркозом или без: пациент или врач?**

**Ирина КРАСНОПОЛЬСКАЯ**

Смерть известного балетмейстера Сергея Вихарева в кресле дантиста вызвала настоящий шок. Как правило, никто и никогда не считал и не считает, что зубохирургическое кресло может представлять опасность для жизни. Так что нужно знать пациенту перед посещением стоматолога?

Вот что говорит руководитель Московской стоматологической клиники Амиран Лезгишвили, на счету которого, в частности, сотни успешно проведенных имплантаций:

- Прежде чем начать лечение, врач должен уточнить общий анамнез: выявить системные заболевания, узнать о приеме лекарственных препаратов, рисках для организма и т.д. Если требуется хирургическое вмешательство, пациент направляется на дополнительные исследования, в том числе на анализ крови. Лишь после полученных результатов врач приступает к лечению. Особый разговор об обезболивании. К сожалению, медики порой идут на поводу у пациентов. Понять пациентов можно: страх перед возможной болью диктует не просто просьбу - требование провести все под общим наркозом. И клиники, где такое практикуется, пользуются немалой популярностью.

Однако для использования наркоза клиника должна быть соответственно оборудована: иметь стационар, специальную лицензию. А наркоз выполняется анестезиологом, который присутствует во время и после операции.

Я не приветствую использование глубокого наркоза для лечения или хирургических манипуляций в стоматологии. Во-первых, потому, что нет в этом необходимости: современные местные анестетики могут стопроцентно обезболить то место, где происходит вмешательство. От пациента требуется лишь открыть рот. Во-вторых, это чревато осложнениями, которые могут возникнуть при наркозе. Как считает большинство исследователей, самые грозные осложнения, ведущие к анестезиологической летальности, - сердечно-сосудистые коллапсы, нарушения, связанные с вентиляцией легких. В-третьих, часто возникают моменты, когда нам нужно контролировать процесс лечения путем команд. Таких, например, как «откройте рот», «закройте рот». А от «спящего» пациента ничего не добьешься.

Поверьте практикующему врачу: анестетики последнего поколения полностью делают безболезненным весь процесс лечения в стоматологии. Применение местной анестезии - основной метод обезбоживания даже при более серьезных, чем имплантация, хирургических операциях. Обычно эффект достигается быстро, в течение 10-15 минут. И в большинстве случаев - никаких побочных явлений.

Однако осложнения в повседневной практике возможны. Любой стоматолог может столкнуться с чрезвычайной ситуацией во время лечения и должен быть готов к ней. Общие осложнения (обморок, коллапс, аллергические реакции) наблюдаются в двух случаях на 10 000 пациентов. Особое внимание надо уделять пациентам с диагнозом астма, гипертония и сахарный диабет. В стоматологическом кабинете обязательны набор лекарств для оказания неотложной помощи пациенту, инструкции, регламентирующие действия врача в той или иной ситуации. Ведь для правильных решений важны иногда секунды.

### **Советы**

Как подготовиться к визиту к стоматологу:

- Не надо отправляться к врачу натощак, лучше незадолго до назначенного времени перекусить: у сытого человека выделяется меньше слюны.
- Почистите зубы особенно тщательно: щеткой и зубной нитью, перед тем как зайти к врачу, освежите рот, прополоскав его водой.
- Накануне вечером и перед самым визитом можно выпить что-нибудь успокаивающее, например, валерьянки или пустырника.
- Алкоголь противопоказан за сутки до посещения стоматологии. Его наличие в крови ослабляет действие анестетиков.
- Обязательно сообщите врачу, если у вас аллергия на какие-нибудь лекарства. Предупредите, если раньше были необычные реакции на предыдущие анестезии.
- Откажитесь от визита в стоматологию, если разболелись, простыли, если у вас насморк или губы обсыпаны герпесом.
- Специально для женщин. Если вы беременны или кормите грудью, сообщите об этом врачу: вам подберут безвредную для вас и малыша анестезию. В критические дни визит лучше отложить, особенно если назначены хирургические манипуляции.

### **Комментарий**

Олег Янушевич, главный внештатный специалист-стоматолог Минздрава России, член-корреспондент РАН:

- К сожалению, подобная ситуация возможна в любой клинике. Не имеет значения, государственная она или частная. Потому очень важно, чтобы профессионалы, которые там работают, могли, умели сделать все, чтобы такое не происходило. В любом медицинском учреждении, независимо от формы собственности, должны работать только профессионалы. А каждый пациент, приходящий в стоматологическую клинику, должен быть обследован на предмет выявления рисков. Это может быть и сахарный диабет, и сбой в работе сердца, и аллергия, и так далее. И если пациент, получающий стоматологическое лечение, не информировал об этом специалиста-стоматолога, то возможны, мягко говоря, серьезные осложнения. Вводимые обезболивающие препараты содержат вещества, которые могут привести к развитию инфаркта, инсульта, у пациента-аллергика могут вызвать шоковое состояние.

Применение общего обезбоживания при проведении стоматологического лечения показано в очень ограниченных случаях. Сам общий наркоз имеет высокую степень осложнений и требует соответствующих навыков для его применения. Мы обязательно говорим об этом нашим студентам. И выпускник стоматологического факультета без этих знаний не может пройти итоговую государственную аттестацию.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 129, 15 июня 2017 г.**

## ТРУДНОСТИ ПЕРЕВОДА

### ***Каждому третьему абоненту отказывают в смене мобильного оператора***

**Татьяна ШАДРИНА**

Почему каждому третьему абоненту отказывают в переходе от одного мобильного оператора к другому, как не нарваться на «серый» телефон и почему не удастся оповестить всех россиян о надвигающемся урагане или наводнении, «Российской газете» рассказал глава Федерального агентства связи Олег Духовницкий.

### ***Олег Геннадьевич, услуга перехода абонентов от одной сотовой компании к другой действует более трех лет. Остались ли желающие сменить оператора связи?***

Олег Духовницкий: На конец мая услугой переноса номера (MNP) воспользовались 9,5 миллиона человек. Безусловно, услуга остается популярной. По статистике, с начала 2017 года количество заявок на перенос номера превысило 1,8 миллиона, в среднем в месяц более 360 тысяч заявок.

Несмотря на то, что прошло три года, количество желающих сменить оператора только растет. И этот механизм уже отлажен. К базе данных перенесенных абонентских номеров подключены все мобильные компании (более 40 операторов связи), а также целый ряд операторов сетей фиксированной связи, банков, прочих кредитно-финансовых организаций, контент-провайдеры, SMS-агрегаторы и др. Всего более 450 организаций.

### ***А кому-то все-таки отказывают в переносе номера?***

Олег Духовницкий: Динамика отказов операторами-донорами сохраняется и в среднем составляет 35,15 процента от общего количества заявок. Сокращение числа отказов со стороны мобильных компаний полностью зависит от работы служб операторов связи и корректности предоставляемых абонентом-заявителем данных. Например, отказы по инициативе оператора-реципиента (абонент отказывается от переноса номера) полностью зависят от тарифной политики оператора связи, работы его служб продаж и других коммерческих подразделений. Уменьшение отказов в случае несоблюдения оператором-донором или оператором-реципиентом сроков для отправки требуемых сообщений зависит от работы служб операторов подвижной связи.

### ***Как не попасть в число тех, кому отказали в переносе?***

Олег Духовницкий: Условия перехода есть на сайте любого оператора сотовой связи. Можно лично в салоне оператора связи написать заявление на перенесение абонентского номера или оставить заявку на переход к выбранному оператору связи со своим номером и получить SIM-карту без посещения салона оператора связи.

### ***Рынок заполнили китайские телефоны, многие заказывают их через Интернет. Какие риски несут в себе несертифицированные телефоны?***

Олег Духовницкий: Россвязь регистрирует декларации на средства связи, произведенные в любой стране. Более трети устройств произведены в Китае. Проблема покупки устройств через Интернет в том, что можно купить непредназначенный для работы в России аппарат. Поэтому перед тем, как купить, советуем проверить его на наличие декларации соответствия на сайте Россвязи.

### ***Ураган в Москве выявил проблему оповещения населения об угрозе возникновения ЧС. Как избежать повтора таких ситуаций?***

Олег Духовницкий: Сети связи, как фиксированной так и подвижной (сотовой), а также сети телевизионного вещания, в силу определенных технических и технологических особенностей, не в полной мере могут обеспечить своевременную передачу сигналов оповещения населения об угрозе возникновения ЧС.

В сетях телефонной связи в моменты доведения сигналов большому кругу абонентов возникнут значительные перегрузки и оповещение может опоздать. Поэтому очень важно использовать для информирования населения средства эфирного и проводного вещания. Кроме того, если отключено электроснабжение, как показал опыт «блэкаута» в Крыму, то мобильная связь и Интернет тоже быстро «падают», а проводное радио работает - оно энергонезависимое, так называемая слаботочка - и доведет нужную информацию для населения в любом случае.

Сейчас сеть проводного радиовещания только в Москве имеет более двух миллионов абонентов (радиоточек), которые расположены не только в жилых многоквартирных домах, но и в дошкольных детских учреждениях, школах, поликлиниках, больницах, театрах, концертных залах и т.п. Эту услугу предоставляет подведомственное Россвязи ФГУП РСВО (Российские сети вещания и оповещения). Сеть проводного радиовещания является неотъемлемой частью общегородской системы оповещения и информирования населения города. Дело в том, что абонентская радиоточка может быть просто выключена по желанию абонента, тогда как этажные динамики действуют круглосуточно. Это значительно повышает вероятность адресного и своевременного оповещения населения.

В конце мая начались переговоры с рядом департаментов правительства Москвы о более полном использовании возможностей федерального оператора ФГУП РСВО для решения стоящих перед городом задач.

### ***Для развития цифровой экономики поставлен приоритет использования отечественных технологий. Будет скорректирован проект по устранению цифрового неравенства?***

Олег Духовницкий: Россвязь выступает за расширение списка телеком-оборудования, производителем которого может быть присвоен статус российского происхождения. Такой статус должен дать преференции.

Среди общего количества телеком-оборудования, задекларированного в 2016 году, уже треть приходится на российское. Неплохая динамика в этом разрезе и по сертификатам - почти четверть сертификатов выдана на оборудование российских производителей. По декларациям тренд сохраняется - около 25 процентов задекларированного оборудования произведено в России, а объем «российских сертификатов» среди общего количества составил 39 процентов.

Россвязь уже зарегистрировала первые декларации на оптоволоконный кабель, состоящий из оптических волокон российского производства. Ранее все они изготавливались только с использованием зарубежного волокна. Надеемся, что кабель с российским волокном будет активно использоваться при реализации таких крупных инфраструктурных проектов, как устранение цифрового неравенства и обеспечение учреждений здравоохранения высокоскоростным доступом к Интернету.

### **Как движется сертификация технических средств обеспечения транспортной безопасности?**

Олег Духовницкий: Проведены все необходимые мероприятия для того, чтобы с первого дня вступления постановления правительства в законную силу можно было вести работы по сертификации технических средств обеспечения транспортной безопасности. Определен орган по сертификации - ФГБУ Центр МИР ИТ, утверждены методики проведения сертификационных испытаний, аккредитована испытательная лаборатория подведомственного ФГУП НИИР. У ФГБУ Центр МИР ИТ уже находятся в работе несколько заявок на сертификацию от объектов транспортной инфраструктуры и производителей средств обеспечения транспортной безопасности.

### **У самой программы по устранению цифрового неравенства какие перспективы?**

Олег Духовницкий: За 12 лет сильно изменились как уровень проникновения услуг связи, так и технологии их оказания. Пункты коллективного доступа (ПКД) в Интернет в почтовых отделениях были необходимы, когда у людей не было компьютеров и смартфонов. Объем потребления услуг на ПКД существенно уступает объему потребления услуг на точках доступа Интернета по Wi-Fi. В 98 процентах населенных пунктов, где есть ПКД, доступны более качественные (гарантированная скорость не менее 1-2 Мбит/с) и более дешевые (в среднем 360 руб./мес. без ограничений по скорости и объему трафика) услуги проводного широкополосного доступа (ШПД) и мобильного ШПД. Отказ от ПКД в этих населенных пунктах не приведет к снижению уровня проникновения услуг связи.

Россвязь уже внесла в Минкомсвязь предложение об исключении ПКД из списка услуг универсальной связи (УУС). Высвобождаемые средства в условиях недофинансирования мы предложили направить на поддержание сети таксофонов, традиционно пользующихся большим спросом у населения, и развитие новой технологии предоставления универсальных услуг - посредством точек доступа.

### **Что дает Ка-диапазон? Как планируется его в дальнейшем использовать?**

Олег Духовницкий: «Космическая связь» ввела в эксплуатацию собственную сеть высокоскоростного спутникового широкополосного доступа к Интернету в Ка-диапазоне в 2016 году. Отличительная его особенность - стоимость. Абонентское оборудование и орбитально-частотный ресурс Ка-диапазона позволяют использовать это решение в первую очередь для индивидуальных пользователей. Когда предприятие начало делать проект, курс рубля значительно упал. Продажи росли небыстро.

В сентябре 2016 года предприятие изменило тарифную политику для услуг в Ка-диапазоне, что позволило дистрибьюторам сети существенно снизить цены на услуги и дотировать часть стоимости абонентского оборудования. В результате ежемесячный темп подключений абонентских станций значительно увеличился. По итогам пяти месяцев 2017 года в сети работает 4200 VSAT-станций, предоставляя сервисы прежде всего для частных пользователей.

Спутниковый Интернет в Ка-диапазоне является одним из наиболее перспективных направлений развития отрасли спутниковой связи как в России, так и за рубежом. Теперь индивидуальные предприниматели могут вести бизнес качественно иначе, получая полноценный широкополосный доступ в Интернет. А люди, проживающие в частных домах на территориях, где нет развитой телекоммуникационной инфраструктуры, могут получить все преимущества жизни онлайн.

### **Каковы планы развития спутниковой группировки на ближайшие годы?**

Олег Духовницкий: При разработке планов на среднесрочную перспективу мы сконцентрировались на нескольких высокотехнологических направлениях, которые в ближайшее время повлияют на структуру отечественного рынка спутниковой связи в условиях повышающейся рыночной конкуренции.

Это реализация новых проектов создания космических аппаратов как на геостационарной, так и на высокоэллиптической орбите, решающих приоритетные задачи фиксированной и подвижной спутниковой связи для государственных и коммерческих заказчиков на территории России, включая Арктический регион; адаптация существующей космической и наземной инфраструктуры ГП КС для решения новых задач по обеспечению связью подвижных объектов и развивающегося рынка больших данных, в том числе Интернета вещей.

Особое место в обеспечении связи на подвижных объектах отводится новому перспективному проекту «Экспресс-РВ» со спутниками на высокоэллиптических орбитах.

До 2025 года запланировано создание, запуск и ввод в эксплуатацию пяти космических аппаратов на геостационарную орбиту и четырех космических аппаратов на высокоэллиптических орбитах, а также развитие наземной инфраструктуры. Доступный для использования в сетях спутниковой связи орбитально-частотный ресурс увеличится в 1,7 раза. Таким образом, развитие государственной орбитальной группировки спутников связи и вещания гражданского назначения обеспечит создание перспективной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, позволяющей решать задачи в интересах развития экономики, государственного управления и безопасности на всей территории страны, включая Арктическую зону.

### **Завершен очередной этап Программы обновления спутниковой группировки, каких результатов удалось добиться?**

Олег Духовницкий: Десятки миллионов телезрителей, живущих в Европейской части России, получили возможность смотреть многоканальное цифровое телевидение на качественно новом уровне. За последние годы удалось более чем в два раза нарастить орбитально-частотный ресурс группировки ГП КС в С- и Ка-диапазонах, а также создать новый рынок услуг высокоскоростного спутникового широкополосного доступа в Ка-диапазоне.

Для обеспечения высокого качества и надежности услуг спутниковой связи и вещания создан новый наземный комплекс управления и автоматизированная система мониторинга и измерений. Внедрены новые видеослужбы с использованием уникальной технологической платформы предприятия для вещателей, а также услуги передачи данных на базе собственной сети VSAT-станций, в т.ч. услуги для морских судов. Завершен комплекс мероприятий, позволивший системе спутникового высокоскоростного доступа охватить всю территорию России.

В 2016 году по заказу государственного предприятия началось создание двух космических аппаратов: «Экспресс-80» и «Экспресс-103». Существующий частотный ресурс обеспечивает выполнение всего спектра задач, решаемых с



использованием спутниковой связи. При этом поддержание ресурса, являющегося базой для дальнейшего развития отечественных систем спутниковой связи и вещания гражданского назначения, является нашей первоочередной задачей.

#### Причины отказа

- Абонентский номер не соответствует абоненту у оператора-донора (номер зарегистрирован у оператора-донора на другого абонента);
- Несоответствие персональных данных абонента (ФИО, серия и номер паспорта), зарегистрированного у оператора-донора, данным, которые передал оператор-реципиент;
- Не погашена задолженность абонента перед оператором-донором;
- Абонент не зарегистрирован у оператора-донора (у оператора-донора отсутствуют сведения о регистрации абонента);
- Номер у оператора-донора заблокирован;
- Утрата SIM-карты (у оператора-донора помечена как утраченная).

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 127, 14 июня 2017 г.**



#### СПАМ ПО РАСЧЕТУ

**Суд запретил сотовым компаниям передавать рекламщикам данные о поведении абонентов в Интернете**

#### Мария ЩЕДРИНА

Арбитражный суд Москвы оштрафовал сотовую компанию за незаконную передачу личной информации своих клиентов дельцам-рекламщикам. По мнению экспертов, это дело может стать важным прецедентом, защищающим граждан от назойливого спама.

На сторону уходило не просто персональные данные - имя и номер - а сведения об электронной жизни человека: что ищет в Интернете, что пишет, и тому подобное. Это позволяло бизнесменам прицельно, как они считают, атаковать гражданина рекламой. Допустим, если где-то в переписке промелькнуло слово баня, ему тут же приходит спам с приглашением в сауну. А после невинной фразы «извини, забегался», человека забрасывают рекламой фитнес-центров, кроссовок и спортивной формы.

На языке специалистов это называется таргетинг. С помощью специальных программ отслеживается поведение пользователей, и на основе полученной информации человеку высылают якобы адресную рекламу. В большинстве случаев такой спам попадает пальцем в небо. Однако если бы от таких систем совсем не было пользы, они бы вряд ли применялись.

Попытки приструнить интернет-дельцов предпринимаются давно. Несколько лет назад некий житель Екатеринбурга устал терпеть назойливых рекламщиков и подал иск к одному из крупнейших в стране поисковиков, в котором интернет-бот читал его личную переписку, а затем приставал с различными рекламными предложениями. Компания уверяла, что не читает запросы, а только сканирует, мол, нет ли там чего-то незаконного. Тайные связи с рекламщиками в интернет-гиганте отрицали. Тем не менее Мосгорсуд оштрафовал компанию на 50 тысяч рублей.

На этот раз претензии были предъявлены сотовой компании. Роскомнадзор подал иск о привлечении одного из крупных операторов к административной ответственности - и выиграл дело.

Между сотовым оператором и рядом фирм были заключены договоры о предоставлении информации о запросах абонентов к сайтам с целью последующего целевого размещения рекламы. Судом было установлено, что получаемая таким образом информация позволяет прямо или косвенно идентифицировать пользователя как определенное физическое лицо (субъект персональных данных). При этом суд подчеркнул, что предоставление указанных данных третьим лицам может осуществляться только с согласия абонентов, но подтверждающих это документов представлено не было.

Передача личной информации абонентов третьим лицам - незаконное дело, если только сам абонент не подпишет документ, дающий на это согласие. Суд указал, что, согласно закону о связи, не только данные, позволяющие идентифицировать абонента, но также и сведения баз данных систем расчета за оказанные услуги связи, в том числе о соединениях, трафике и платежах абонента, относятся к сведениям об абонентах, которые нельзя без согласия граждан передавать третьим лицам.

Проблема «Больших данных» существует с тех пор, как появился Интернет: каждый пользователь оставляет часть информации о себе по всей мировой паутине. Тот факт, что телекоммуникационные компании усугубляют утечку информации, конечно, огорчает, однако не является ключевым звеном проблемы.

Закона, запрещающего распространять рекламу таким способом, пока нет, однако отрегулировать это явление все же можно, обращаясь к закону об информации, персональных данных, связи и рекламе. Руководитель практики информационного права Анна Никитова считает, что современное общество давно нуждается в создании интернет-законодательства, которое определяло бы четкие границы взаимодействия пользователей в интернет-пространстве. Также эксперт подчеркивает отсутствие в правовых документах таких определений, как «таргетированная реклама» и big data, и предполагает следующее решение законодателями этой проблемы. Внесение дополнения в понятийный аппарат законодательных актов, трансформирование принципов по обработке персональных данных. Также пересмотрение содержания и порядок получения согласия на обработку личной информации при ее применении в рекламной и иных видах деятельности.

Пока же законодательство не проработано, **эксперты советуют:**

- **во-первых**, тщательно читать договоры с сотовыми компаниями. Это не поздно сделать в любое время, даже если давно пользуетесь своим номером. На какой-нибудь десятой страничке мелким почерком вполне может найтись какой-либо мелкий пункт, где вы разрешаете (не подозревая о том) отдавать свои данные на сторону. Вы вправе вычеркнуть этот пункт.
- **во-вторых**, если рекламщики до смерти надоели, можно пожаловаться в Роскомнадзор, чтобы он проверил вашего сотового оператора. Как подтвердил арбитраж, сотовые компании не вправе раскрывать посторонним коммерсантам не только ваши имена и фамилии, но и какие-то личные подробности вашей интернет-жизни.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 126, 12 июня 2017 г.**



## НЕ СОШЛИСЬ НА НЕДОДЕЛКАХ

### **Верховный суд впервые разъяснил порядок начисления неустойки за плохую работу строителей**

**Наталья КОЗЛОВА**

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ пересмотрела спор новосела, получившего квартиру с массой недоделок, и некоей строительной фирмы, не желающей раскошелиться за свои огрехи. Выводы самых опытных в стране судей, после анализа этого дела, могут помочь многим новоселам, оставшимся недовольными жильем, построенным за их же деньги.

Новая квартира, которую ждешь очень долго и в которой практически невозможно жить, явление, можно сказать, повсеместное. Но недоделка недоделке - рознь. Встречаются и такие ситуации со сроками завершения строительства и недоделками, посмотрев на которые новоселы вынуждены не просто идти, а бежать в суд.

По мнению Верховного суда РФ, есть серьезные правовые моменты, которые должен знать гражданин, отстаивающий свои права на получение достойной и законной компенсации в борьбе за нормальное жилье.

Этот спор начался в городе Ульяновске. Там в суд Ленинского района пришел гражданин с иском к строительной компании. В суде мужчина рассказал, что он был одним из дольщиков многоквартирного дома, который возводил застройщик. Недоволен человек был следующим: он вовремя заплатил всю сумму сполна, но дом в срок не был готов. Фирма его достроила на год позже обещанного. Но даже не это главное - готовая квартира была в ужасном состоянии.

Гражданин осмотрел жилье, на доведение которого до приемлемого уровня надо опять тратить время и деньги, и попросил фирму недостатки устранить. Строители отказались и просто прислали человеку подписанный ими акт приема-передачи квартиры. Дольщик не стал подписывать акт приема-передачи квартиры из-за «ненадлежащего качества строительных работ».

В итоге, не договорившись миром, человек вынужден был пойти в суд. Там гражданин попросил взыскать со строителей неустойку за плохую работу - почти 400 тысяч рублей - и моральный ущерб 10 тысяч рублей. Суд иск удовлетворил, но выглядело это издевательски. Неустойку судья уменьшил до 30 тысяч рублей, моральный ущерб - вообще до пяти тысяч. Правда, добавил еще штраф 17 тысяч рублей.

Апелляция в лице Ульяновского областного суда планку подняла, но совсем ненамного. Неустойка за год ожидания плохой квартиры выросла до 50 тысяч рублей, а штраф - до 27 тысяч. Истец с таким совсем уж дешевым расчетом категорически не согласился и обратился в Верховный суд РФ. Там дело внимательно изучили и сказали, что гражданин в своих требованиях вообще-то был прав. А вот решения местных судов высокую инстанцию не удовлетворили.

Районный суд, принимая свое решение, вспомнил закон об участии граждан в долевом строительстве. В этом законе сказано, что если сроки передачи жилья нарушены - требовать неустойку можно. Но, на взгляд районного суда, неустойку потребовал истец с фирмы слишком большую. Поэтому суд решил ее уменьшить и сослался на 333-ю статью Гражданского кодекса РФ. Вот с этим снижением неустойки Верховный суд и не согласился.

В 333-й статье Гражданского кодекса сказано следующее: если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств, то суд имеет право ее уменьшить.

В связи с этим Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда напомнила коллегам про свой пленум (N17 от 28 июня 2012 года). Он был посвящен спорам о защите прав потребителя. И на том пленуме говорилось, что 333-ю статью Гражданского кодекса, если речь идет о защите прав потребителя, применять можно только в исключительных случаях. И только по заявлению ответчика с «обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение неустойки допустимо».

В переводе с юридического языка на обывательский это означает следующее: уменьшить неустойку суд может, если ответчик сам сделает такое заявление. Если никакого заявления нет, сказала Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда, то получается, что суд фактически выступает с позиции одной из сторон спора и принимает за нее решение о реализации права, освобождая от обязанности доказывать, что неустойка несоразмерна. Эти правовые нормы почему-то местные суды не учли, - сказала Судебная коллегия по гражданским делам.

Верховный суд РФ заметил: в материалах дела нет сведений, что ответчик просил снизить неустойку. А еще суд заявил, что решение коллег снизить неустойку без того, что ответчик докажет, что она несоразмерна, без обсуждения в судебном процессе этих доказательств, нарушает права заявителя.

Верховный суд все решения по этому спору отменил и велел пересмотреть дело с учетом своих замечаний.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 126, 12 июня 2017 г.**



**«Подскажите, есть ли такие службы, которые помогают пожилым людям мыть окна?»**

Компаний и частных лиц, которые оказывают такую услугу всем петербуржцам, невзирая на возраст, много. Телефоны и отзывы о качестве работы можно найти в Интернете. Если вы им не владеете, обратитесь за помощью к хорошо известным вам людям, которые подскажут координаты мойщиков. В стоимости услуги большой разброс. Однако в одном из районов города, а именно Колпинском, пожилые люди, ветераны и блокадники имеют возможность получить эту услугу бесплатно. Молодежь района уже не первый год проводит акцию «Чистые окна». Адреса нуждающихся в такой помощи им предоставляют районный совет ветеранов и общественный совет бывших малолетних узников концлагерей. Людей заранее предупреждают о приходе волонтеров. Поинтересуйтесь в администрации своего района, есть ли такая помощь на вашей территории.

**ИСТОЧНИК: «Санкт-Петербургские ведомости», № 102, 07 июня 2017 г.**

***О возможной непогоде вас предупредят***

**Ольга ИГНАТОВА**

Совет Федерации одобрил законопроект, предписывающий операторам связи оповещать абонентов о чрезвычайных ситуациях.

Ряд сотовых операторов и до этого оповещали своих абонентов о капризах природы, но это был лишь жест доброй воли. Теперь же они будут обязаны рассылать смс, а электронные СМИ - передавать в эфире экстренные сообщения. За СМС никто не будет списывать деньги. А если пользователь захочет получить более детальную информацию о способах защиты в случае ЧС, придется уже платить операторам.

Законопроект об экстренных оповещениях был одобрен депутатами Госдумы в третьем, окончательном чтении 24 мая, еще до трагических событий, связанных с ураганом в Москве. «Природная катастрофа в столице наглядно показала, что население крайне нуждается в оповещении о подобных катаклизмах», - отметил первый заместитель председателя Комитета Совета Федерации по экономической политике Алексей Майоров. Спикер Совета Федерации Валентина Матвиенко дала профильным комитетам поручение выяснить причины позднего оповещения москвичей о надвигающейся стихии. Глава Гидрометцентра России Роман Вильфанд упомянул, что прогноз синоптиков о надвигающемся с севера Московской области порывистом ветре был точным и своевременным. По его словам, МЧС также заблаговременно выпустило штормовое предупреждение и рекомендовало не парковать автомобили под деревьями и крупногабаритными конструкциями. Однако проблема в том, что подобная информация пока размещается лишь на ведомственных сайтах и не доходит до всех людей. Принятый закон должен устранить этот пробел.

**Эта статья является комментарием к:**

**Федеральный закон от 07.06.2017 N 110-ФЗ «О внесении изменений в статью 66 Федерального закона «О связи» и статью 35 Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации»**

***ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 117, 31 мая 2017 г.***



**МОЖНО ЛИ ПОЛУЧИТЬ КОМПЕНСАЦИЮ ЗА ПОВРЕЖДЕННОЕ ИМУЩЕСТВО ПОСЛЕ УРАГАНА?**

29 мая на Москву обрушился ураган. Из-за природной стихии в городе повалено 3,5 тысячи деревьев. Кроме этого, ветер повредил автомобили, линии электропередачи и железнодорожные пути. AiF.ru выяснил у эксперта, какую компенсацию можно получить за поврежденное имущество после урагана.

Ответ эксперта: Отвечает юрист Натан Будовниц:

— Возможность получить компенсацию за поврежденное имущество в результате урагана имеется, но при наличии определенных обстоятельств.

Во-первых, поврежденное имущество (в первую очередь речь идет об автомобиле) должно быть расположено без нарушений правил дорожного движения (парковки).

Во-вторых, после обнаружения повреждений нужно вызвать участкового или полицию для составления акта и фиксации повреждений и обстоятельств происшествия (т.е. ни в коем случае нельзя уезжать без такой фиксации). Также стоит сделать как можно больше фотографий всех повреждений с причинившими их предметами (упавшее на машину дерево, например). Принесет пользу и наличие свидетелей, которые могут при необходимости подтвердить обнаруженный автомобиль с упавшим на него деревом.

Дальнейшие действия зависят от наличия или отсутствия договора добровольного страхования имущества (КАСКО). Если такой договор есть, то необходимо известить свою страховую компанию и обращаться к ней с заявлением, предоставив документы, полученные из органов внутренних дел.

Если же такого договора нет, то необходимо определить, в чьей зоне ответственности, на которой был расположен автомобиль, получивший повреждения в результате урагана.

Если повреждение имущества произошло в результате падения дерева на придомовой территории, или упал фрагмент крыши, то ответственность за такое повреждение будет нести управляющая организация или ТСЖ (в зависимости от того, кто занимается управлением многоквартирным домом и придомовой территорией).

Если повреждение имущества от упавшего дерева произошло где-то в городе, то ответственность будет нести та организация, которая занимается обустройством конкретной территории. Если это территория дорожной сети, то ответственность будут нести подрядные организации, которые обслуживают конкретный участок дороги.

Вероятнее всего, добровольно возмещать ущерб та или иная организация откажется, и нужно будет обращаться в суд. Прежде чем обращаться с претензиями, нужно этот ущерб определить. Для этого необходимо обратиться в любой сервисный центр, предоставляющий услуги по кузовному ремонту автомобиля и составить калькуляцию восстановительного ремонта. Так же стоит обратиться к независимому оценщику и заказать оценку ущерба, поскольку в суде есть большая вероятность назначения судебной экспертизы, которая будет использовать материалы представленной оценки (где будут использованы все фотографии, выявленные повреждения и скрытые дефекты).

***ИСТОЧНИК: Официальный сайт газеты «Аргументы и факты», 30 мая 2017 г.***

## **ОСТОРОЖНО, ЭТИКЕТКА! КАК ОТЛИЧИТЬ ПОДДЕЛЬНЫЙ ЯРЛЫК СО СРОКОМ ГОДНОСТИ**

### **Как понять, настоящая ли этикетка на продукте или срок годности его уже давно вышел?**

Продавцам главное — продать. А задача покупателя — купить качественное. Это вечное противостояние, выигрывать которое покупателям довольно сложно. Просто потому, что у продавцов больше инструментов для игры. Один из них — махинации с этикетками. В недобросовестных магазинах их — по мере выхода срока годности — переклеивают, продлевая тем самым время, когда можно продать продукт. Как же понять, врёт ли вам этикетка?

Если упаковка товара потёрта, порвана, если края упаковки или этикетки истрепались — это явный признак того, что с товаром не всё благополучно. Также недопустимы потёртости и жирные пятна на этикетке. Вся информация на ней должна легко читаться.

Если этикетка кажется слишком плотной, а фасовка магазинная, попробуйте потереть край этикетки ногтем — там может быть ещё одна, старая этикетка. С другой датой или ценой.

Будьте особенно внимательны с товарами по акции. Почему на них снизили цену? Чтобы поскорей избавиться?

Не покупайте ничего в непрозрачных пакетах. Особенно это касается овощей и фруктов. Смотрите на их внешний вид, нюхайте, так вы вернее определите их свежесть, чем если поверите этикетке.

Старайтесь приобрести товар со сроком годности, указанным заводским способом: на консервных банках дата изготовления или срок годности выдавливается изнутри, например, на упаковках с морожеными овощами срок годности печатается на пакете.

Сознательные производители яиц пишут дату расфасовки прямо на яйцах. И это не подделать. Лучше брать такие яйца, так как именно этот товар очень часто подвергается переклейке этикеток.

Не берите расфасованные в магазине сыр и колбасу. Иногда, сейчас крайне редко, в магазинной фасовке продаётся и солёная красная рыба, её тоже лучше выбирать в заводской упаковке. Дело в том, что этикетки на такие товары, на сырную и колбасную нарезку или даже на куски сыра в пищевой плёнке, печатаются прямо в магазине. Этот товар по истечении срока годности можно легко переупаковать и напечатать новую этикетку. Несколько месяцев назад «Росконтроль» проводил исследование продуктов, расфасованных в магазине, и из 10 магазинов ни одна сеть не исполняла в полной мере требований к такой упаковке.

Ищите заводскую этикетку. На всех товарах, которые не нарезали в магазинах, например на тортах и пирожных, есть заводская этикетка со сроком годности. Если её нет, а есть только магазинная — скорее всего, магазин удалил заводскую дату не просто так.

Даже на правильной этикетке с правильным сроком годности бывают ловушки. Например, всё самое важное и нужное покупателю пишут очень мелким шрифтом. Так что не забывайте очки, если отправляетесь за покупками.

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт газеты «Аргументы и факты», 17 мая 2017 г.**

## **КТО В МЕШКЕ**

### **Роспотребнадзор рекомендует: как не разочароваться, покупая товары в Интернете**

#### **Ирина НЕВИННАЯ**

Роспотребнадзор подготовил несколько простых советов для любителей покупать по Интернету. А их становится все больше: сегодня уже каждый десятый городской житель хотя бы раз в неделю делает такие покупки, а раз в месяц дистанционно покупает половина горожан.

#### **Шаг 1. Нужный вам товар найден на сайте незнакомого интернет-магазина. Как себя обезопасить?**

Отзывы - наше все. Солидные магазины обычно поддерживают на своих сайтах форумы с отзывами покупателей не «отфильтровывая», сохраняя объективность и не удаляя отрицательные мнения. Если отзывы сплошь восторженные, - стоит насторожиться. Возможно, что негатив удаляется и просто не попадает на форум.

В сети можно найти и специальные сайты-«отзовики». Читая мнения других покупателей, обращайте внимание не только на оценку самого товара, но и на описание работы продавца - был ли доставлен товар в срок, легко ли было его вернуть.

#### **Шаг 2. Добросовестный интернет-магазин никогда не прячет информацию о себе.**

На сайте указываются:

- наименование продавца (либо ФИО, если продавец - индивидуальный предприниматель);
- адрес (место нахождения);
- электронная почта, контактные телефоны, сервисные центры.

На что обратить внимание:

Если магазин принимает банковские карты - это хороший признак, мошенники предпочитают, когда с ними расплачиваются наличными.

Можно проверить доменное имя магазина, ведь ресурс может быть зарегистрирован на частное лицо (private person).

#### **Шаг 3. Изучаем качество товара, продавец обязан раскрыть основные сведения о нем.**

Место изготовления, цена, срок службы, годности и гарантийный срок - все это должно быть доступно покупателю еще до оформления покупки. Необходимые потребительские свойства у каждой группы товаров свои: покупаете одежду, обувь - проверьте качество материала (из натуральной кожи туфли или искусственной, каков состав ткани платья - 100%-ная

синтетика или вполне комфортная «смесовка»). Совсем другие требования у бытовой техники и электронных устройств. Если остаются вопросы, недостающую информацию продавец (курьер) обязан предоставить уже при доставке.

#### **Шаг 4. Слишком низкая цена - повод для подозрений.**

Купить шубу из натуральной рыси за 60 тыс. рублей нельзя, просто по определению. Но предложения такие в Интернете встречаются. Не покупайте в таких случаях «кота в мешке», оплачивая заказ еще до доставки. Только – «наличными курьеру», и никак иначе.

Сравните цену на товар у других продавцов. Посмотрите описание и фото товара на официальном сайте производителя: возможно, продавец выдает «серое» за «белое».

Вы имеете право вскрыть упаковку при курьере, убедиться в комплектности, качестве, соответствии вещи заказанной, наличие инструкции на русском языке (если речь идет о технике).

#### **Шаг 5. Прежде чем оплачивать выбранный товар, проверьте еще раз.**

Убедитесь, что к оплате выставлена цена, указанная при презентации товара (иногда «на старте» продавец предлагает скидки, бонусы в виде бесплатной доставки и т.д., но в процессе оформления заказа эти преференции необъяснимым образом теряются и исчезают).

Еще раз уточните срок доставки, проверьте ее стоимость.

#### **Шаг 6. Товар заказан (а иногда и оплачен), заказ подтвержден. Как долго ждать доставки?**

Срок доставки определяется с момента оформления заказа (то есть заключения договора о купле-продаже).

Если срок доставки нигде не указан, продавец, по закону, должен передать его покупателю «в разумные сроки».

Что такое «разумный срок» - решает сам покупатель. Если он считает, что срок истек, он направляет уведомление об этом продавцу, и у того теперь есть только 7 дней для выполнения заказа.

#### **Шаг 7. Как действовать при доставке товара?**

В момент доставки требуйте демонстрации товара. Вы вправе убедиться, что купили именно то, что заказывали. Если товар не тот, вы не обязаны его оплачивать.

Изучите акт, который вам предлагают подписать при получении. Если в нем есть пункт «претензий к качеству не имею», но потребительские свойства товара вы еще не опробовали, впишите в акт фразу «товар оценивался только по внешнему виду».

### **Опрос**

#### **Плюсы и минусы дистанционной торговли**

Главные достоинства покупки в Интернете - экономия времени и удобство. Так считают более половины участников опроса, проведенного РОЦИТ. При этом 69% респондентов отметили, что, покупая в Интернете, можно рассчитывать найти тот же товар дешевле, а 58% отмечают, что находили нужную вещь, отсутствующую в обычных магазинах. Что касается рисков, 90% опрошенных отметили, что главный недостаток - невозможность увидеть, потрогать и примерить товар до покупки. Каждый второй жаловался на долгую доставку. А 40% респондентов считают, что в сети много мошеннических магазинов. Главное опасение - деньги возьмут, а товар не доставят, или он будет низкого качества.

### **Компетентно**

Анна Попова, руководитель Роспотребнадзора:

Сегодня больше 60% жалоб в Роспотребнадзор приходится на всевозможные услуги. Меняется и сама форма услуги - все чаще мы заказываем такси, покупаем тур, выбираем одежду и учим иностранные языки дистанционно через Интернет. Очевидно, что трансграничная торговля, электронная коммерция требуют совершенно новых механизмов защиты потребителей и сотрудничества между странами. Объективные данные независимых исследований глобального рынка электронной коммерции показывают удивительные цифры - постоянный рост почти на 20% за последние три года. В России в 2015 году внутренний рынок электронной торговли вырос почти на 20%, а в 2016 - более чем на 60%. Производители и поставщики услуг многих стран начинают осваивать уникальные модели работы без посредников, предпочитая иметь дело непосредственно с потребителем, находя своего клиента во Всемирной сети. Европейская ассоциация интернет-торговли делает прогноз, что к 2025 году 20% всей международной торговли будет составлять розничная посылочная торговля.

### **Вопрос ребром**

***Товар получен, курьер уехал. А покупатель вдруг понял, что погорячился с покупкой и она ему не нужна. Можно ли товар вернуть?***

В России по правилам дистанционной продажи любой покупатель через Интернет имеет право вернуть товар в течение 7 дней с момента его передачи, если сохранены товарный вид и потребительские свойства. Однако при этом вы теряете стоимость доставки - она не возмещается. Основная же сумма должна быть возвращена в течение 10 дней после уведомления об отказе от покупки.

***Товар использовался какое-то время, а потом испортился до истечения гарантийного срока. Что делать?***

Покупатель вправе потребовать соразмерного уменьшения цены товара, его замены или возврата уплаченной за товар суммы. При возврате товара расходы по его доставке несет продавец. Именно поэтому при оформлении заказа важно было уточнить гарантийный срок. Если же такой срок не установлен, закон предусматривает, что требования покупателем могут быть заявлены в «разумный срок» не превышающий 2 лет.

#### ***Как не потерять деньги?***

Оплата банковской картой в интернет-магазине - это быстро и удобно. Но и рискованно. Финансовые мошенники охотятся за данными карты, чтобы «увести» с нее деньги. Поэтому простой способ обезопасить себя: не использовать так называемые зарплатные (дебитовые) карты для расчетов в магазинах и оплаты интернет-покупок. Завести для этих целей отдельную карту, на которой будет лишь ограниченная сумма денег. Еще один совет: используйте услугу СМС-уведомлений банка о совершенных по карте операциях. Можно также установить суточный лимит на все виды совершаемых по карте операций.

**ИСТОЧНИК: «Российская газета - Неделя», № 61, 23 марта 2017 г.**



## **ЖАЛУЙТЕСЬ ПО ПРАВИЛАМ. КАК ПОТРЕБИТЕЛЮ ВЫИГРАТЬ СУД У ПРОДАВЦА**

### ***У Роспотребнадзора изменился алгоритм работы с претензиями потребителей.***

Миллионы рублей отсудили жители России в 2016 году, защищая свои потребительские права. Но до сих пор многие, сталкиваясь с недобросовестной работой продавцов, туроператоров, парикмахеров, не знают, с чего начать бороться за свои интересы.

#### **Анонимки вне закона**

Даже у тех, кто раньше знал, как найти управу на нерадивых продавцов, сейчас появились вопросы.

«Для мастер-классов постоянно покупаю канцелярские товары в одном и том же магазине. Несколько раз сталкивался с тем, что в продажу попадал брак: крышки у бутылочек с клеем порой сделаны так, что открыть их можно, только испортив весь флакон. В пачках бумаги попадаются смятые листы, - сказал Игорь Казарин, житель Нижнего Новгорода. - Конфликтовать с магазином в открытую никогда не хотелось - у меня карта постоянного покупателя, хорошие отношения с продавцами. С одной стороны, понимаю, что брак - вина не магазина, а производителя. С другой - ясно, что партию бракованного товара надо вернуть, но магазин не хочет тратить на это время. Можно, конечно, переждать, пока завезут новый товар, но я канцтовары покупаю чаще, чем успеваю распродать партию. Обычно помогало анонимное письмо в Роспотребнадзор: ведомство приходило в магазин с проверкой, партию плохого товара отправляли назад производителю, оттуда приходил нормальный товар. Но говорят, что теперь анонимки больше рассматривать не будут».

«Чтобы жалоба стала основанием для внеплановой проверки, потребитель должен до Роспотребнадзора обратиться за защитой или за восстановлением нарушенных прав к юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, продавшему ему некачественный товар или оказавшему некачественную услугу», - объясняет Нина Цветкова, начальник отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области.

Если ваше обращение не рассмотрели или ваши требования не удовлетворили, пишите в Роспотребнадзор.

«Бывает, что нерадивый продавец или производитель отказывается даже принимать обращение. В этом случае рекомендую выслать жалобу адресату заказным письмом и представить в Роспотребнадзор квитанции об отправке», - продолжает Нина Цветкова.

Такой порядок утверждён не для всех обращений. Если вы считаете, что приобретение угрожало вашей жизни или здоровью (например, если вы купили испорченные продукты), то проверки торговых точек проведут в рамках санитарного законодательства. Роспотребнадзор контролирует 21 технический регламент безопасности, касающийся пищевой продукции, косметики, товаров лёгкой промышленности и других. Здесь для проверки никакие предварительные претензии к продавцу не нужны.

Новые требования ведомство предъявляет и к электронным обращениям, которых с каждым годом всё больше. Принять электронную жалобу можно только при условии, что личность заявителя обращения идентифицирована. Поэтому лучше прийти с жалобой лично, предъявив паспорт.

«Обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, теперь станут основанием для внеплановой проверки только при условии, что заявитель авторизован в единой системе идентификации и аутентификации, - уточнила Нина Цветкова. - По анонимным обращениям из Сети проверки проводить больше не будут. Но если вы хотите просто получить разъяснение по какой-то ситуации, можно отправлять нам свой вопрос, не предъявляя документов, удостоверяющих личность. Ответ вы получите».

#### **«Молодость в кредит»**

В 2016 году Управление Роспотребнадзора по региону подало в суды 184 заключения по делам о защите прав потребителей. Причём по 180 искам суды вынесли решения в пользу граждан. По судам потребителям причитается 13,6 млн руб., компенсации морального вреда составили 450 тыс. руб. Больше половины исков касались нарушений в сфере торговли.

Нина Цветкова сообщила, что в первую очередь специалисты ведомства стараются помочь социально уязвимым слоям населения, престарелым людям, гражданам с ограниченными возможностями.

«В прошлом году 68-летнюю женщину пригласили на презентацию омолаживающих косметических средств, - рассказала Нина Цветкова. - Её не предупредили, что на мероприятии будет присутствовать представитель банка, ей никто не рассказал об условиях акции. Не было информации о наименовании банка, условиях предоставления, использования и возврата кредита. В результате женщина даже не поняла, что подписала не согласие на косметические процедуры, а кредитный договор почти на 70 тыс.руб.! Суд этот договор расторг. С ответчика взыскали стоимость товара, неустойку в 56 тыс. руб., штраф (63 тыс. руб.). Женщина получила моральную компенсацию в размере 2 тысяч рублей».

Ещё один случай из практики: пенсионерка, инвалид, заказала надгробный памятник для родственника, заплатив 23 тыс. руб. Когда всё было готово, оказалось, что изготовитель по ошибке нанёс неправильную дату. Пожилая женщина пыталась сначала договориться с индивидуальным предпринимателем самостоятельно, но изготовитель отказался исправлять ошибку. Суд взыскал с ИП штраф 14 тыс. руб. и неустойку - 23 тыс. руб. Кроме того, клиентке выплатили 5 тыс. руб. за моральный вред.

#### **Правила защиты**

Михаил Черепнов, партнёр юридической фирмы:

«У потребителя есть основные права: замена товара на такой же или другой; уменьшение цены товара (работы, услуги); устранение недостатков товара (работы, услуги) продавцом (исполнителем) или же компенсация расходов по их устранению третьим лицом; отказ от договора и возврат денег за товар (работу, услугу) в полном объёме. Есть ещё и косвенные права: компенсация морального вреда, а в случае отказа продавца удовлетворить требования в добровольном порядке - взыскание неустойки и штрафа.

Что делать, если права потребителя нарушены? Обратиться к продавцу (исполнителю) с письменной претензией. В ней должно быть описано событие (что, как и когда произошло) и содержаться ваше требование. Претензию нужно распечатать или написать в двух экземплярах, чтобы на втором вам поставили отметку о принятии.

Срок ответа - 10 календарных дней. По истечении этого срока (если продавец или исполнитель не попросил дополнительное время, например, для экспертизы) можно обращаться в районный суд по месту жительства.

Иски потребителей о защите прав госпошлиной не облагаются вне зависимости от требований по ним. Если для защиты ваших интересов вы привлекаете юристов или адвоката, в суде также можно взыскать ваши расходы на юридические услуги, а также иные расходы - к примеру, почтовые, нотариальные, транспортные и иные».

## МАЯКОВСКАЯ. КЛОП

*Приезжая барышня Лина снимает комнату в 5-комнатной коммуналке неподалеку от станции метро «Маяковская». Комната приличная, соседи в меру чистоплотные, поэтому, расчесывая спростонья россыпь красных бусинок-укусов по телу, барышня долго не догадывалась, что это клопы. Невежда: она даже не знала, как эти насекомые выглядят. И тем более не могла заподозрить, что клопы живут в центре культурной столицы.*

### Анастасия ДОЛГОШЕВА

Петербург не смущался и репутацией чахоточного, так что клопами нас не уязвишь. Да, имеются. Один современный петербургский писатель не совсем в шутку намекнул: клопы, кусавшие Достоевского в съемной квартире, не могли не воздействовать на писательское настроение - стало быть, и некоторое их влияние на творчество Федора Михайловича нельзя недооценивать.

Ну и что, что XXI век. Года полтора назад в Нью-Йорке клопы обосновались в штабе миссии ООН. Нью-йоркские власти оправдывались: во многих крупных современных городах есть клопы.

Вот и мы, так сказать, не отстаем.

Впрочем, у петербуржцев все же завелась мракобесная привычка стесняться клопов, будто стыдной болезни. Даже жильцы одной коммуналки устраивают травлю втихаря друг от друга, не оповещая ближайших соседей о своих военных кампаниях. Поэтому предпринимаемые покомнатно маневры чреватые лишь тем, что насекомые временно переезжают в гости в соседнее помещение, а после отбоя тревоги возвращаются с приплодом.

Лина, отчаявшись, назначила себя фельдмаршалом и вызвала специалистов для обработки всей квартиры. Выбрала в Интернете не то чтобы наобум: прельстило авторитетное слово «санэпидемстанция» в названии и предложенная по телефону цена - 2 тысячи за все.

Приехавший молодой человек внушал доверие: спецодежда, инструмент (что-то среднее между пылесосом и огнетушителем). Осмотрелся, покачал головой и сообщил, что дело плохо. Так убедительно, что жильцы коммуналки, заплатив почти втрое больше, чем собирались, сочли, что дешево отделались.

Дней через десять доблестные представители класса беспозвоночных членистоногих вернулись.

- Сама энтомология клопов такова, что обработок должно быть как минимум две, - говорит Владимир Назаров, главный врач Санкт-Петербургской городской дезинфекционной станции (к нему нас адресовали в Роспотребнадзоре). - Имеющиеся сегодня в ассортименте препараты работают только по живым особям. Поэтому через 7 - 10 дней нужно обработать личинки, которые к тому времени вылупятся из отложенных яиц.

Ну ничего страшного: тот молодой дезинсектор сообщил ведь, что гарантия - 24 месяца, вот бумажка с печатью. Ой. В договоре фигурировала другая фирма, хотя тоже с двумя солидными словами в названии - «станция» и «дезинфекция». Вызвали. И заплатили за повторную обработку по новой, потому что новый молодой человек ткнул пальцем в старый договор: там черным по белому, хоть и не мозоля глаза, было написано, что гарантия не распространяется на коммуналки.

Как оказалось, для отдельных квартир гарантия тоже своеобразная. Повторный вызов специалиста - 800 рублей, и, как правило, уламывают на дополнительные чудо-средства за дополнительные немалые деньги.

Мы позвонили в ту контору и поинтересовались, что они понимают под словом «гарантия». Не очень любезно нам растолковали, видимо, новое значение этого слова. Гарантия - это не когда после обработки не останется насекомых, а когда работники «используют качественные материалы и очень стараются».

То есть шахтерам и сталеварам надо платить не за продукт, а за пот.

- Большинство людей клюют на низкую цену, - комментирует Владимир Назаров. - Приезжает дезинсектор, начинает рассказывать сказки, что надо заплатить за то, за се, после этого он чем-то поливает в помещениях - как правило, не предоставляя никаких документов. А на сегодня устойчивость клопов к большинству препаратов - 100%. И не так уж важно, польете вы их водой или такими вот дешевыми средствами.

Считается, что клопы противны, но не опасны (потому даже в советские времена их выводили по договору, т. е. платно), но жильцы той коммуналки решили, что клопные укусы все-таки как-то притупляют деятельность мозга. Ибо вот же, в поисковике на первой же странице, на пятом месте сверху та самая фирма со «станцией» и «дезинфекцией» в названии была охарактеризована как «мошенники!!!». Правда, те жалобщики боролись с тараканами: «5 минут что-то побрызгали, подсунули договор (без юр. силы, без ИНН, ОГРН), взяли деньги 3500 и свалили! Тараканы как были, так и остались! /.../ В итоге гарантия два года это фикция, просят за повторную обработку 800 р. Хрен им!».

Дальше на том же сайте (и на ряде других) под грифом «мошенники» перечислялись компании с не вызывающими подозрение названиями, но кучей проклятий в свой адрес.

Девушка Лина вдобавок припомнила, что к ней приехала не та контора, которую она вызвала. Запахло масонским заговором: Лина была уверена, что вызвала государственную организацию, а диспетчер, получается, скинул заказ налево.

Ничего подобного.

- Сейчас в городе работает больше 120 учреждений дезинфекционного профиля, и все они коммерческие, - говорит Владимир Назаров. - В Петербурге только одно государственное учреждение дезинфекционного профиля - Санкт-Петербургская городская дезинфекционная станция в Финском переулке, дом 4. Под похожими и очень похожими названиями работают коммерческие структуры, и против таких ходов законодательство бессильно.

Так и есть: на специализированном сайте отзывов было написано: «осторожно», «работают на нескольких сайтах», по нескольким телефонам и адресам...

Владимир Назаров не набивает цену «единственной государственной дезинфекционной» структуры, в которой и работает. Потому что названивать туда в поисках спасения есть смысл, только если вы - страдающее от клопов юридическое лицо (детсад, общежитие - в общем, социальный или городской объект).

Как быть покусанным физическим лицам? Без вариантов: обращаться к частникам.

- Среди этого множества фирм все же есть достойные организации, где работают врачи, - уверяет Владимир Назаров.

### **Как найти достойных? Главврач советует:**

- 1) Не вестись на дешевые предложения - они в любом случае преобразятся в дорогие.
- 2) Обращаться в организации, которые имеют лицензию на медицинскую деятельность по дезинфектологии. Загвоздка в том, что Минздрав уже не обязывает обзаводиться такими лицензиями, это всего лишь жест доброй воли.
- 3) Почитать отзывы на фирму в Интернете. Как написал на сайте отзывов один гражданин: «Слава богу я это прочитал вовремя. Спасибо всем, кому не лень было оставить комментарий».

**ИСТОЧНИК: «Санкт-Петербургские ведомости», № 6, 16 января 2017 г.**

### **ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: О ДОРОГОСТОЯЩЕЙ КОСМЕТИКЕ И КОСМЕТИЧЕСКИХ УСЛУГАХ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В КРЕДИТ**

Роспотребнадзор предупреждает потребителей о широком распространении недобросовестных практик заключения договоров купли-продажи дорогостоящей косметики и договоров об оказании косметологических услуг.

В обращениях потребителей, поступающих в Службу, как правило, указывается на нижеследующее:

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

В случае продажи косметики потребителя знакомят с т.н. тестовыми образцами, брошюрами, описанием «исключительных» потребительских свойств косметики. До подписания договора для усиления мотивации к совершению такой сделки потребителю может предоставляться «профессиональная» информация медицинского характера (о состоянии здоровья волос и кожи, развитии возможных заболеваний, необходимости профессионального ухода, составления плана лечения и т.п.). При этом в обращениях потребителей часто содержатся жалобы на некомпетентность специалистов, осуществляющих косметологическую процедуру с использованием специальных средств, отсутствие у организации лицензии на медицинскую деятельность и др.

Подобные договоры часто сознательно заключаются с использованием факторов (шумные, душные помещения, громкая или, напротив, успокаивающая музыка, использование ароматических средств и т.п.), которые отвлекают внимание потребителей, не дают им сосредоточиться, реально оценить потребительскую ценность и нужность предлагаемых товаров и услуг, соотнести их со своими финансовыми возможностями. Договорная документация по таким сделкам может носить сложный и запутанный характер, часть важной информации выносится в приложения либо «растворяется» в середине многостраничного договора, при этом используются специальные и непонятные потребителю термины. Одновременно потребителя торопят с подписанием договора, предлагают подписать документы после устного описания их содержания, изложенного мелким шрифтом.

Стоимость оказания соответствующих товаров и услуг, как правило, во много раз превышает финансовые возможности клиентов (может достигать до 200-300 тыс. руб.), в связи с чем им предлагается для оплаты заключить кредитный договор, а приглашение в косметический магазин или салон сопровождается настойчивой рекомендацией иметь при себе паспорт (который необходим для оформления кредита).

Традиционно под воздействие недобросовестных практик попадают доверчивые потребители, а также люди пожилого возраста. После общения с родственниками и близкими людьми, а также внимательного ознакомления с условиями заключенных договоров (кредитного, купли - продажи, об оказании услуг) и ценами на аналогичные товары и услуги многие потребители пытаются расторгнуть заключенные договоры, на что, как правило, встречают категорический отказ со стороны продавца или исполнителя.

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

Недобросовестными продавцами и исполнителями используется целый ряд юридических уловок, которые существенно затрудняют достижение положительного исхода: представители продавца или исполнителя услуг отказываются получать письменные претензии и жалобы, в договорах не указывается действительный (реальный) адрес хозяйствующего субъекта, договорам присваиваются несвойственные названия, затрудняющие их идентификацию.

Фиксируя соответствующие обращения, Роспотребнадзор старается не только разъяснить гражданам их права и порядок судебной защиты таких прав, но и оказать действенную помощь, направленную на возврат денежных средств, например, вступая в судебный процесс для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей на основании ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, а также п. 5 ст. 40 Закона «О защите прав потребителей».

На государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей размещены соответствующие решения судов, иллюстрирующие примеры такой помощи (Республика Башкортостан, Республика Татарстан), приведшей к возврату потребителям денежных средств в связи расторжением договора об оказании косметологических услуг.

При участии специалистов территориального органа Роспотребнадзора по Новосибирской области были не только возвращены потребителю деньги за покупку дорогостоящей косметики, но и взыскана компенсация морального вреда и штраф в пользу потребителя. Аналогичные результаты достигнуты при поддержке специалистов управлений Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Саратовской области, Алтайскому краю.

При этом одновременно в установленном порядке проводится работа, направленная на выявление и пресечение описанных выше недобросовестных практик в рамках административных полномочий Роспотребнадзора.



### **Роспотребнадзор рекомендует:**

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

### **Роспотребнадзор напоминает:**

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

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

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации (перечень товаров, не подлежащих обмену по указанным основаниям, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, и включает в себя в том числе парфюмерно-косметические товары).

В соответствии со статьей 12 Закона «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При этом пунктом 4 данной статьи предусмотрено, что при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

**ИСТОЧНИК: Официальный сайт Роспотребнадзора России, 08 января 2017 г.**

**ИСТОЧНИК: Информационно-правовой портал «ГАРАНТ»**