

Оглавление

Публикации за 2020 год 1
Публикации за 2019 год 20

Публикации за 2020 год

ДАЙТЕ ССЫЛКУ!

В правила бытовых услуг вошли электронные жалобные книги

Ольга ИГНАТОВА

Каждое предприятие бытового обслуживания или индивидуальный предприниматель, принимающий заказы онлайн, должен иметь электронную книгу жалоб и предложений. А ссылку на нее размещать так, чтобы заказчики могли сразу ее найти.

При этом удалить отзывы, положительные они или отрицательные, предприниматель сразу не сможет. Только через полгода. Исключение делается только для записей с нецензурными высказываниями. Это лишь одно из требований новых правил бытового обслуживания, которые вступают в силу с 1 января 2021 года. Их публикует «Российская газета».

«Правила стали значительно короче. При этом требования к исполнителям отдельных услуг, в первую очередь по изготовлению и ремонту ювелирных изделий, стали более детальными, что должно способствовать снижению числа претензий и споров со стороны потребителей в этой области», - отмечает глава Союза потребителей России Петр Шелищ.

Другой интересный момент: если заказчик вдруг передумал забирать изделие, то исполнитель может его продать. Только не очень понятно, как он это должен делать, задается вопросом эксперт. Через соцсети? Ведь никаких специализированных магазинов при домах быта, которые еще сохранились, не существует.

Эта статья является комментарием к:

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения»

ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 07 октября 2020 г.



УТВЕРЖДЕНЫ ПРАВИЛА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ОБЩЕПИТА

Правительство РФ утвердило новые правила защиты прав потребителей услуг общественного питания, которые начнут действовать с 1 января 2021 года, взамен старых, утрачивающих силу.

Александр ПРОЦЕНКО

Важнейшее нововведение, определенное в документе, касается цен на услуги общественного питания: они должны определяться лишь стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).

В новых правилах указано: любые платежи, которые не касаются стоимости заказанных блюд (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не могут быть добавлены в заказ. Это требование должно исключить практику введения потребителей в заблуждение относительно реальных расходов при оказании указанных услуг.

Вместе с тем, наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и т.д., однозначно указав их возмездный или безвозмездный характер. Причем, потребитель вправе отказаться от оплаты этих дополнительных услуг (расходов), а если они уже были оплачены, - возврата уплаченной суммы.

Новые правила также устанавливают требования по доведению до потребителя необходимого объема информации, обеспечивающего возможность выбора основных или дополнительных услуг.

Сюда входят перечень услуг и условия их оказания; наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием основных ингредиентов и способов приготовления блюд; сведения о пищевой ценности продукции (включая калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления), а также информация об объеме (весе) порций готовых блюд и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции.

«Жалобная книга» сохраняется: исполнитель по-прежнему обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 30 сентября 2020 г.



МИШУСТИН УТВЕРДИЛ ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ НА КУЛЬТУРНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Премьер-министр Михаил Мишустин утвердил правила возврата билетов на спектакли, концерты, выставки и экскурсии в случае отказа зрителей от их посещения. Они будут едины для всех, в то время как раньше конкретные условия устанавливали сами организации, проводившие мероприятия.

Владимир КУЗЬМИН

Порядок возврата зависит от причин, по которым зритель отказывается от посещения события. Если это вызвано его болезнью, смертью члена семьи или близкого родственника, то гражданин имеет право вернуть полную стоимость билета, причем даже при обращении в день проведения мероприятия. Для этого необходимо не позднее этой даты подать заявление в организацию или билетному оператору, а к нему приложить билет или копию электронного чека, если билет электронный, копию паспорта и подтверждающие документы (копию больничного листа, копии свидетельства о смерти и подтверждение родства). Копия больничного или свидетельства о смерти могут быть донесены в течение двух недель, если нет возможности предоставить их в срок. Все остальные документы необходимо направить вовремя, в том числе почтой или через интернет.

Организации самостоятельно решают, как возвращать деньги, и могут отказать заявителю, если он обратился позже установленного срока или не предоставил подтверждающие документы.

При всех других причинах заявление и комплект документов, включающих билет, чек и копию паспорта, надо подать не менее чем за три дня до проведения мероприятия. И чем раньше обратиться за возвратом денег, тем больше их получишь. Чтобы вернуть полную стоимость, сдать билет необходимо не позднее чем за 10 дней, не позднее чем за пять дней останется только половина, а не позднее чем за три дня до мероприятия - всего 30 процентов. И важно - билеты, приобретенные в рамках акций и специальных программ, обратно могут не принимать.

Правила разрешают вернуть и абонемент. Получить полную его стоимость можно в случае болезни зрителя или смерти его родственника. По собственной инициативе абонемент можно вернуть не позднее трех дней до начала первого мероприятия. Частичную компенсацию стоимости абонемента правила не предусматривают, но разрешают организациям самостоятельно устанавливать такую возможность.

Именные билеты и абонементы разрешено переоформить на другого человека, но сделать это необходимо не позднее 10 дней. Билеты, купленные по льготным тарифам, можно переписать на другое лицо, если оно тоже имеет право на такую льготу.

ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 24 сентября 2020 г.



ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КУРЬЕР НЕ ПРИВЕЗ ЗАКАЗ?

Наталья ГЕРАСИМОВА

Если товар не доставили вовремя, то потребитель вправе отказаться от покупки и потребовать у продавца возврата денег.

«На продавце лежит обязанность вернуть вам предварительную оплату в течение 10 дней. Если продавец заявляет, что товар был доставлен, и ссылается на данные, полученные от курьера, то он обязан представить доказательства такого утверждения. Постарайтесь отменить платеж, если это возможно, либо иным образом оспорить его. Некоторые платежные системы позволяют это сделать. Продолжайте настойчиво, но вежливо требовать возврата оплаты у продавца, запросите подтверждение доставки, напомните про ежедневную неустойку в размере 1/2% от суммы предварительно внесенной оплаты за каждый день просрочки. Пригрозите негативными отзывами в Сети. Фиксируйте всю переписку, а также реквизиты продавца на случай дальнейшего разбирательства. Далее действуйте согласно развитию ситуации. Если продавец является действующей организацией либо индивидуальным предпринимателем, ведущим деятельность на территории РФ, то есть возможность вернуть деньги в судебном порядке. С магазинами, зарегистрированными в иностранных юрисдикциях, процесс возврата денег может быть сложнее. Если подозреваете продавца в мошенничестве, то есть повод обратиться с заявлением в полицию. Для проверки продавца будет весьма полезно обратиться в службу безопасности вашего банка, если оплата прошла через банковский счет или карту. Возможно, это поможет отключить счёт мошенников», — посоветовал адвокат, член Адвокатской палаты Санкт-Петербурга и Международной коллегии адвокатов «Санкт-Петербург» Вячеслав Востоков.

ИСТОЧНИК: сайт газеты «Аргументы и Факты», 15 сентября 2020 г.

ДИАГНОСТИРУЙ ЭТО: КАК РЕМОНТ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ ПРЕВРАЩАЮТ В МОШЕННИЧЕСТВО

Диагностика, выезд мастера на дом и другие маневры как способы облапошить граждан, столкнувшихся с поломкой

Иван ПЕТРОВ, Иван НОСАТОВ

Ежедневно на форумах и в соцсетях появляются сотни жалоб и тысячи гневных комментариев в адрес мастерских по ремонту бытовой техники и гаджетов. Мошенники пользуются доверчивостью граждан и забирают деньги, не оказывая услуг (а иногда и не возвращая сами устройства). «Известия» разобрались в схемах облапошивания клиентов на рынке ремонта бытовой техники и откровенно поговорили с бывшими сотрудниками таких мастерских.

Бюро медвежьих услуг

Любой из нас рано или поздно сталкивается с проблемой поломки электроники. На собственном опыте оценили сферу услуг и корреспонденты «Известий».

Мастерская Quickly Service расположилась вблизи станции метро «Речной вокзал» в подвале жилого дома в Москве.

- Вы диваны ремонтируете? — интересуется пожилая москвичка у стойки мастера в очереди перед автором этих строк.

- Бабушка, вы чего? Здесь ремонт электроники и бытовой техники.

- А написано «починим всё»!

Старушка недовольно пробурчала что-то под нос и ушла восвояси. Китайский смартфон, верой и правдой служивший корреспонденту «Известий» три года, этим летом заметно сдал, разряжаясь буквально за два часа. Еще в июле в мастерской охотно приняли аппарат в ремонт. Предупредили, что диагностика обойдется в 300 рублей, простой ремонт — 650, а сложный — 950. Обещали выдать починенный телефон на следующий день.

На деле мастерская оказалась далеко не *quickly* (англ. «быстро») — на следующий день мобильный не починили. На второй тоже. На третий внезапно выяснилось, что необходимо заменить батарею, но ее нет в наличии. Ее, дескать уже заказали, и теперь нужно ждать, пока привезут. Менеджер велел периодически звонить в мастерскую и интересоваться о починке. Так прошло две недели. К телефону сотрудники подходили редко и ограничивались сообщением, что «батарея еще в пути». Батарея за 1100 рублей, плюс сложный ремонт и диагностика обошлись в 2350 рублей. При всем том работать без подзарядки дольше аппарат не стал. Но сил и времени возвращать его обратно ужене осталось.

«Ну он же сделал какую-то работу»

Пенсионерку Татьяну, обратившуюся в редакцию со своей историей, в сервисный центр по ремонту мобильных телефонов без опознавательных знаков (расположен в торговом центре у станции метро «Проспект Вернадского») направили напрямик из салона сотовой связи. Женщина обратилась по поводу замены сим-карты (ее не определял смартфон), но после замены проблема осталась, и менеджер посоветовал «проверенное место» по соседству.

«Симпатичный высокий парень, очень вежливый и спокойный, взял телефон на диагностику. Зовут Антон. Я не сообразила, что нужно попросить хоть какую-то бумагу, привыкла людям доверять», — рассказала «Известиям» москвичка.

Женщина сразу отдала 500 рублей за диагностику и устранение проблемы. Но, как это часто бывает, проблема в устах Антона обрела более серьезный масштаб. Диагнозом специалиста, за который и заплатила Татьяна, стала якобы проблема с прошивкой.

Договорились на 1500 рублей за замену прошивки. Неделя тишины, звонки, отсрочки, обещания вроде «вот-вот завершу», «я близок к решению проблемы». Спустя месяц во время очередного звонка Антон признался, что установка прошивки не решила проблемы с сим-картой. И что можно прийти и забрать телефон и деньги. Полностью разряженный телефон вернули, а вот с деньгами вышла накладка. Антон говорил, что начальник вот-вот даст отмашку вернуть деньги. Но шла неделя, другая, Антон обещал и обещал.

«В течение часа поступят на счет», - заверил он клиента во время последней беседы.

Но нет. Во время очередного визита Антона на месте не оказалось, он съехал с точки. Соседи по площадке намекнули, что сами были недовольны соседством с мастером, его манера ведения бизнеса бросала тень и на них.

Ситуацию неофициально прокомментировал столичный участковый, который не первый раз сталкивается с подобного рода жалобами граждан.

«В таких случаях, как правило, выносится постановление об отказе в возбуждении уголовного дела. Мы можем лишь установить обстоятельства сделки, личность мастера. Уточнить, например, была ли сделка совершена в устной или письменной форме. Кстати, если уговор был на словах, это вовсе не значит, что клиент не сможет добиться справедливости. Однако подобные споры решаются в гражданско-правовом порядке, то есть через суд. Есть случаи, когда в действиях сервис-мастера содержится состав преступления, мошенничество (ст. 159 УК РФ), но если специалист хоть что-то сделал с телефоном, считается, что это уже не преступление, а некачественная услуга. Нечестные ремонтники пользуются этим, хотя по сути такие действия — придуманный способ обмана потребителя. Просто доказать это можно разве что чистосердечным признанием мастера», — говорит полицейский.

Его коллега из уголовного розыска считает, что такого рода бизнес может содержать в себе не просто мошенничество.

«Если бы существовала эффективная методика документирования такого рода манипуляций, то можно было бы говорить о совершении преступлений в составе организованных групп. То есть граждане, объединенные общим умыслом на хищение средств клиента путем обмана, распределяют роли. Одни завлекают клиента, другие делают видимость работы и берут деньги, фактически не оказав услугу. А прибыль делится между участниками. Впрочем, на практике таких громких процессов не было, сложно доказать умысел. Но рано или поздно мы к этому придем. Еще недавно считалось сложным привлечь организаторов липовых медцентров к ответственности — их бизнес схож с аферами в сфере ремонта. Но такие процессы уже начались в нескольких регионах страны. Хотя, конечно, суммы ущерба там другие», — поделился оперативник одного из подразделений столичной полиции по борьбе с мошенничеством.

Схема с диагностикой

По словам бывшего сотрудника одного из подобных сервисов, схема с диагностикой сама по себе не отличается чистоплотностью.

«Диагностика — это «железные» 300–500 рублей, которые кладет себе в карман ремонтник», — объясняет пожелавший сохранить анонимность мужчина. «Даже если там проблема, которую сложно диагностировать, мастер может не глядя списать всё на прошивку, а в телефоне толком и не копать.»

По его словам, в сфере мошеннического ремонта действительно наблюдается распределение ролей между участниками.

«Продвижением услуг занимаются одни люди, а ремонтом — другие. Звонит человек и просит заменить разбитое стекло, называет модель, ему говорят стоимость стекла и работы, допустим, полторы тысячи рублей, и называют адрес, куда подойти. Человек приходит, и ему говорят, что менять нужно не стекло, а дисплейный модуль целиком. Это 4,5 тыс. рублей. Часто это сопоставимо со стоимостью самого смартфона или 50–70% от стоимости нового аппарата. Хотя проблема действительно лишь в стекле», — рассказывает бывший мастер.

Откровенное пренебрежение интересами клиента и мошеннические действия могут поджидать не только в сфере ремонта мобильных телефонов. При этом причиной нередко бывает не злонамеренность мастера, а «продвинутые» маркетинговые технологии.

Владимир (фамилия известна редакции) лишь три месяца проработал в компании по ремонту стиральных машин. Он прекрасно разбирается в устройстве этих приборов, но его средний счет оказался гораздо ниже, чем у коллег.

«Приезжаю, вижу неисправность, могу починить на месте и быстро. Я как думал: всем хорошо — и заказчику, и мне, и конторе. Но руководство ждёт от меня по 5–7 тыс. от каждого выезда. Они толкают сотрудников на обман, заставляют меня навязывать лишние детали человеку. Специальное обучение маркетинговое проходили. Там в пример приводили паренька, который гофрированный шланг за 12 тыс. поменял какой-то москвичке. По сути, мы продаем комплектующие по существенно завышенным ценам, а не ремонтом занимаемся. На одном из выездов старушка встретила, у нее муж неходячий. У меня язык не повернулся озвучить ей рекомендованную в таких случаях начальством сумму. Сделал всё, считай, даром — комплектующих-то бэушных полный багажник. Написал в отчете, что только диагностику сделал. Так они перезвонили, перепроверили. Было разбирательство. Подозрений в том, что я себе что-то взял, у них не было, потому что многие мужики так же поступают. Сказали: «Мы тут благотворительностью не занимаемся. Мы за клиента, которого вам поручили, больше 1000 рублей рекламщикам отдали». Была еще пара попыток, я не мог людям в глаза врать. И многие не могут. В этом, кстати, их большая кадровая проблема — те, кто соображают, врать не могут, а авантюристы не знают, с какой стороны к машинке подойти», — рассказывает мужчина

О схеме с заказами «Известиям» рассказала руководитель Экспертной службы МОО «Общество потребителей СПб и ЛО» Татьяна Суетова.

«После рекламы люди, чаще всего пенсионеры, звонят по телефону, там у них принимают заказ девочки-операторы. А заявку получают совершенно посторонние граждане, которые даже в штате организации не состоят. И вот они приходят к человеку, что-то делают, дают какую-то бумажку... Ремонтник уходит, а машинка опять перестает работать. Схема устроена так, что претензии некому предъявить. В практике был случай, когда клиенты такой компании смогли выиграть суд. Но приставы не смогли взыскать с компании деньги».

Знание - защита

Адвокат Виктория Данильченко рассказала «Известиям» общий алгоритм защиты своих прав в случае некачественного ремонта или жульничества при сервисном обслуживании.

«Для начала необходимо написать жалобу на имя руководителя сервисного центра. Если ответной реакции не поступает либо она не удовлетворяет потребителя, то на следующем этапе жалобу нужно отправить в Роспотребнадзор. Для того чтобы жалоба была принята во внимание, она должна содержать в себе причину претензии. Это может быть нарушение правил эксплуатации техники во время ремонта, появление новых повреждений после него, задержка по срокам выдачи устройства, а также отказ по каким-либо причинам в возврате гаджета. Если и обращение в Роспотребнадзор не позволяет решить проблему, то можно подавать иск в суд», — говорит Данильченко.

Адвокат подчеркнула, что в таком случае нужно быть готовым представить суду четкие факты и доказательства нарушения потребительских прав. С этим обычно возникают основные трудности.

«Доказать, что телефон был поврежден именно в процессе ремонта, очень сложно. Одним из вариантов может стать проведение независимой экспертизы, которая должна выявить поломку, определить причину ее появления. К сожалению, даже экспертиза не всегда может установить, в какой момент наступила поломка», — говорит Данильченко.

По ее словам, при сдаче телефона в ремонт в центре должен быть выдан документ с описанием характеристик принимаемого устройства, в том числе с описанием поломки и дополнительных сведений об имеющихся повреждениях.

Но многие пострадавшие сталкиваются с тем, что не могут узнать реквизиты сервисного центра.

«Свидетельство о регистрации предприятия, ИНН и прочие данные должны быть представлены на видном месте, на доске объявлений. Если это индивидуальное предприятие, то также должны быть данные о том, кто возглавляет его, телефоны, адреса. Кроме того, предприятие обязано иметь книгу отзывов и предложений, а также экземпляр закона «О защите прав потребителей». В противном случае это грубые нарушения правил торговли, за которые они будут привлечены к ответственности органами Роспотребнадзора», — объяснила Татьяна Суетова.

Как сделать рынок честным

Но как защитить себя от горе-ремонтников? Можно ли как-то отличить солидную фирму от сомнительной конторы?

Способы не столь уж сложны и достаточно очевидны.

«Не пожалейте времени, поищите реальные отзывы в интернете. В конце концов, спросите совета у системного администратора в вашей компании, такие люди обычно хорошо знают все надежные сервисные центры своего города», — говорит Александр Камчатов, представитель компании «Сервисный центр Мастер».

Не стоит, по мнению специалиста, обращаться к выездным мастерам, часто рекламирующим свои услуги в интернете и просто на стенах подъездов жилых домов.

«Обычно это люди, не зарегистрированные в качестве юридического лица, ИП или самозанятого. Они не имеют постоянного офиса для обслуживания клиентов и не дают гарантию на свои услуги. К тому же большинство современных электронных устройств невозможно починить с помощью одной отвертки в руках домашнего мастера», — говорит Камчатов.

По мнению Татьяны Суетовой, проблема сегодня в низкой квалификации мастеров и отсутствии контроля за допуском к такой работе дилетантов, что делает нецелесообразным само существование этой сферы услуг.

«Смартфон состоит буквально из трех-четырёх частей, которые подлежат замене. Так что в западных странах никто ничего не ремонтирует в нашем понимании этого процесса», — говорит Суетова.

Она рекомендует обращаться в крупные компании и обходить стороной небольшие мастерские в закутках или подвальных помещениях.

Опрошенные «Известиями» эксперты сошлись во мнении, что нарушения на рынке ремонтных услуг носят полукриминальный характер. Однако свою лепту в процветание такого бизнеса вносит и нежелание граждан защищать законным путем свои права.

«Закон «О защите прав потребителей» — это на редкость удачный социальный закон у нас в стране. Закон для людей. Он дает много прав потребителю и должен быть настольной книгой каждого, — поделилась с «Известиями» своим мнением Татьяна Суетова.

ДЕНЬГИ ЗА СЕРТИФИКАТ ПРИ ЗАКРЫТИИ ФИРМЫ

«Мне подарили сертификат на выполнение определенных услуг. Но фирма, которая предоставляет эти услуги, внезапно закрылась. Могу ли я получить деньги, заплаченные за этот сертификат?», В. Д.

Дмитрий САГИТОВ

Взаимоотношения заказчика (владельца сертификата) и исполнителя регулируются Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Из п. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» следует, что, 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.

Согласно п. 1 ст. 782 ГК РФ заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

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

Кроме этого, необходимо учитывать, что сертификат может быть как именной (с указанием конкретного лица, имеющего право им воспользоваться), так и на предъявителя. В рассматриваемом случае, учитывая, что сертификат был подарен, скорее всего, он на предъявителя.

Из приведенных норм права следует, что потребитель, имеющий на руках сертификат на оказание услуг, может обратиться к исполнителю услуг с требованием возврата стоимости сертификата, тем более что в рассматриваемой ситуации потребитель не имеет возможности реализовать право на получение услуги.

В случае если компания, оказывающая услуги, «закрылась», необходимо незамедлительно обратиться с письменной претензией по юридическому и всем известным адресам данной фирмы. Зная реквизиты фирмы (полное наименование, или ИНН, или ОГРН), нужно проверить ее статус на сайте: egrul.nalog.ru. Также необходимо проверить, не находится ли фирма в стадии ликвидации, в журнале «Вестник государственной регистрации». Там содержатся сведения о порядке и сроках заявления требований кредиторов. Чем раньше вы заявите свои требования, тем больше шансов вернуть деньги.

Если вы не получите ответ на претензию или получите отрицательный ответ, необходимо обращаться в суд.

ИСТОЧНИК: сайт «Российская газета - Юридическая консультация», 04 августа 2020 г.



ЗНАЙ СВОИ ПРАВА. ЧТО МОЖНО И НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ В МАГАЗИНЕ?

Каждый из нас хотя бы раз в неделю посещает супермаркет или продуктовый магазин у дома. Большинство из нас совершает покупки практически автоматически. Однако обыденная на первый взгляд процедура имеет ряд правил. Со многими из них покупатели не знакомы, чем и пользуются продавцы.

Алла МЕХОНЦЕВА

Зачем оставлять вещи в камере?

До сих пор даже в крупных гипермаркетах охранники просят покупателей оставить сумки и пакеты в камерах хранения. Делается это вовсе не для удобства посетителя (хотя, маркетологи и ссылаются на то, что свободные руки увеличивают вероятность покупки), а для того, чтобы посетитель ничего не прикарманил. Оставлять ручную кладь или взять с собой в торговый зал – решает исключительно сам покупатель. Магазин не вправе отказать ему в посещении с сумкой в руках. Если это произошло – звоните в Роспотребнадзор.

Если же вы решили воспользоваться камерой хранения, то администрация магазина предупреждает вас, что не несет ответственности за сохранность вещей. Хотя это не так. Согласно п. 2 ст. 887 Гражданского кодекса, ключ с номером возможно считать договором.

Покажите сумочку

Еще несколько лет назад в супермаркетах можно было встретить объявления о том, что в торговый зал с сумками не пускают. Сейчас такие противоречащие законодательству надписи уже не встретишь. Но до сих пор случаются вопиющие истории. Например, покупателей с пакетами предупреждают, что на выходе их досмотрит охрана во избежание кражи. Естественно, это противозаконно. Вы не обязаны открывать сумки и опустошать карманы по требованию администрации магазина, даже если им показалось, что вы вор. Все конфликтные ситуации должны решать сотрудники правоохранительных органов. Охрана обязана вызвать полицию, написать заявление и уже тогда стражи порядка проводят процедуру досмотра. К слову, гражданин также имеет право написать встречное заявление о клевете. Если оно дойдет до суда, можно получить и моральную компенсацию.

Снимать - запрещено

До сих пор продавцы выступают против фотографий, сделанных внутри торгового зала. Многие ссылаются на внутренние стандарты работы и даже коммерческую тайну. Хотя последняя формулировка означает наличие ценной информации, к которой есть доступ только у ограниченного числа людей. И это точно не магазин, вход в который свободный, и всех желающих приглашают заключить договор купли-продажи. Фотографировать в магазине можно - пункт 2 статьи 7 ФЗ №149 регламентирует использование всеми гражданами общедоступной информации на их усмотрение. Кроме того, «искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом» вам разрешает и п. 4, ст. 29 Конституции РФ.

Но есть один интересный нюанс. Дело в том, что администрация магазина может заподозрить вас в коммерческом шпионаже во время фотографирования ценников и вызвать полицию. При этом досматривать вас и заставлять удалять снимки у них прав нет.

Не донес до кассы...

Иногда особо голодные покупатели не могут донести до кассы пачку с печеньем, банан или творожок, поэтому начинает есть продукты в торговом зале. Подобное поведение – предмет множества споров: можно так делать или нельзя? По закону, до внесения денег в кассу все продукты находятся в собственности магазина. Даже если покупатель планирует заплатить за надкушенный товар, то такой поступок можно считать противозаконным. Он вполне может вызвать недовольство сотрудников торговой точки.

Тем более бывают случаи, когда посетители супермаркетов съедают продукт и уходят, не оплатив его.

Кстати, если вы повредили товар, случайно задев его на полке, то автоматически оплачивать его вы не обязаны. Неправильная расстановка продуктов или мокрый пол – это вина администрации. Однако если банка буквально выскользнула из ваших рук, то это уже другой разговор. В таких случаях покупателю придется заплатить стоимость товара.

Как вернуть?

Закон «О защите прав потребителей» четко определяет, когда покупатель может обменять товар, а когда – нет.

Пахнущее мясо, сырок с плесенью - все это указывает на неправильное хранение продукта, нарушение герметичности или истекший срок годности. Такой продукт является товаром ненадлежащего качества и его обязаны принять обратно в магазин. Покупателю же – возместить всю стоимость или предоставить качественную замену.

Однако закон защищает и продавца. Если пачка молока или палка колбасы целы, срок годности в норме и никаких предпосылок к тому, что он испорчен нет – то вернуть его просто так не удастся.

ИСТОЧНИК: сайт газеты «Санкт-Петербургские ведомости», 30 июля 2020 г.

МОЖНО ЛИ НЕ ПЛАТИТЬ ЧАЕВЫЕ, ЕСЛИ РЕСТОРАН ВКЛЮЧИЛ ИХ В СЧЕТ?

Елена ТРЕГУБОВА

У нас сформировалась привычка оставлять чаевые при оплате потребительских услуг — за тот же ужин в ресторане. Вознаграждение официанту является средством материального поощрения, благодарности или стимулирования, но никак не платой за услуги. Потребитель сам решает, платить чаевые или нет. Но бывает, что рестораны включают чаевые в счет, порой даже не уведомляя об этом клиента. Гражданин вынужденно оплачивает этот счет, даже не задумываясь о законности действий заведения.

Навязанные чаевые

Оказание услуг общественного питания регламентируется Законом о защите прав потребителей и специальными правилами. Указанные нормативные акты не запрещают оказывать посетителям дополнительные услуги, но оговаривают, что дополнительные услуги не должны обуславливаться обязательным приобретением других услуг, а также что заведение не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, говорит семейный юрист Кирилл Гавриличев.

«Вызывает сомнение, что услуга по обслуживанию посетителя (доставка блюд к столу, уборка стола, иные услуги, которые не относятся к цене продукта в меню) является дополнительной услугой, за которую посетитель обязан платить», — указывает эксперт.

По словам адвоката Светланы Бурцевой, действующее законодательство исключает рассмотрение чаевых в качестве обязанности их уплаты, независимо от того, зафиксирована эта сумма в отдельном документе (счете) или нет. «При этом включение дополнительной цены в счет обслуживания не соответствует самой природе чаевых, а является неосновательной денежной суммой, требуемой с потребителя», — отмечает Бурцева.

Как говорит адвокат Владимир Постанюк, оплачивать чаевые, включенные в счет, посетители кафе и ресторанов не обязаны. Чаевые, по сути, представляют собой договор дарения, а работа официанта оплачивается на основании трудового договора с работодателем, но не посетителями кафе.

«В соответствии с Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными Постановлением Правительства РФ (от 15.08.1997 г. № 1036), кафе и рестораны вправе предложить клиенту другие возмездные услуги, но не вправе без его согласия выполнять дополнительные услуги за плату, потребитель в свою очередь вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Согласно ст. 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей, условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами, признаются недействительными», — объясняет Постанюк.

В теории ситуация, при которой посетитель кафе должен оплатить услуги официанта, по словам адвоката, может выглядеть так: кафе работает по принципу самообслуживания, но за отдельную плату предлагает воспользоваться помощью официанта. При этом потребитель должен быть уведомлен о стоимости услуги и согласиться на нее.

Если вы столкнулись с включенными в счет чаевыми, следует вызвать администратора и попытаться объяснить ему, что взимание платы за дополнительные услуги незаконно. «Если же сотрудники заведения не согласны с вами или провоцируют конфликт, то можно оплатить данный счет, но настоятельно рекомендую сразу же обращаться в органы Роспотребнадзора», — подчеркивает Гавриличев.

Что изменится в следующем году?

С 1 января 2021 года в России будут действовать новые правила оказания услуг общественного питания, которые однозначно запретят включение чаевых в счет.

«Вполне возможно, с нового года данная ситуация исчезнет, так как совсем недавно Роспотребнадзор представил проект по запрету обязательных чаевых в счете за обслуживание. Данный проект подтверждает, что чаевые — это право посетителя, а не его обязанность», — резюмирует Гавриличев.

ИСТОЧНИК: сайт газеты «Аргументы и факты», 22 июля 2020 г.

СРОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ: ОБЪЯСНЯЕМ ЗА 2 МИНУТЫ

Срок ответа на претензию по ГК РФ — 30 дней, если конкретное время не указано в нормативном акте, регламентирующем спорные отношения.

Виды претензий

Невозможно точно сказать, сколько дней рассматривается претензия, это зависит от ее вида и области права, которое нарушено. Самые распространенные связаны с действием Закона о защите прав потребителей. Это качество товара, требования возврата денег, устранения недостатков и др. Если жалоба связана с защитой потребителя — ее подача обязательна перед тем, как обратиться в суд с заявлением о нарушенном праве. Часты обращения в суд о возмещении ущерба, например, при заливе или после ДТП. Здесь тоже обязательно предварительное правило подачи — до направления искового заявления виновнику. Основание — действия виновной стороны или бездействие, в результате которых произошел ущерб. Отдельный вид — изменение/расторжение договоров или требование об исполнении договорных условий — например, требование банка о погашении задолженности. Как правило, в тексте договора есть пункт, регламентирующий подачу претензии. Но даже если в договоре это условие не предусмотрено, суд вправе отклонить иск, так как не было попытки досудебного урегулирования конфликта.



От чего зависят периоды рассмотрения

Нет закона, регламентирующего единые сроки предъявления претензий пострадавшей стороной. В каждом случае следует обращаться к нормативному акту той сферы, в которой допущено нарушение права. Этот же принцип относится и к договорным отношениям — если в тексте не указан порядок рассмотрения и урегулирования споров. В таких случаях срок ответа определяется законом, регулирующим сферу разногласий.

Сводная таблица

Если точное указание времени ответа определить невозможно, обращаются к срокам рассмотрения претензии по ГК РФ или АПК. Они оперируют понятием «разумный срок», а сложившаяся практика подразумевает под этим термином не больше 30 календарных дней. Законодательно обусловленное время рассмотрения:

Предмет	Дни рассмотрения	Законодательное обоснование
В сфере связи обмен непродовольственного товара; замена некачественного товара; исправление недостатков, обнаруженных в товаре; плохое качество товара, при отсутствии гарантии	5 — 60 14; 7; 45; 2 года.	ст. 55 Закона "О связи" ЗоЗПП РФ ст. 25, п. 1; абз. 1 п. 1 ст. 21; п. 1 ст. 20; ст. 19, п. 1.
Качество туристского продукта	10	Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452, п. 21
Грузоперевозки	30	ст. 797 ГК РФ
К управляющей компании	от 3 до 10	Постановление Правительства от 13.08.2006 г. №491

ИСТОЧНИК: «Петербургский правовой портал», 16 июля 2020 г.

МАРКИРОВАННУЮ ОБУВЬ ПРИЗНАЮТ НЕЛЕГАЛЬНОЙ БЕЗ РЕГИСТРАЦИИ ДО 1 АВГУСТА

С 1 июля 2020 года в России вводится обязательная маркировка обуви. Продукция, не введенная в оборот до 1 августа, не сможет продаваться на легальных условиях, сообщает оператор маркировки Центр развития перспективных технологий (ЦРПТ).

Екатерина ПЕТРОВА

До 1 августа компании должны ввести в оборот или сообщить об остатках промаркированной обуви. Данные нужно передать в государственную систему маркировки «Честный знак». Если этого не сделать в срок, то обувь будет считаться нелегальной, а информация о попытках ее оборота или продажи будет передаваться в контрольно-надзорные органы.

«Это делается для того, чтобы исключить ситуации, при которых участники оборота могли получить бесплатно коды маркировки на остатки с целью в дальнейшем использовать их в течение нескольких лет, пытаясь вводить в оборот и продавать нелегальную продукцию», - пояснила директор департамента общего бизнес-анализа ЦРПТ Вера Волкова.

С 1 июля 2020 года производство, импорт, оптовая и розничная продажа обуви без маркировки в России становится невозможной. С этой датой также обязательна передача сведений о движении товара в систему «Честный знак».

В системе маркировки обуви зарегистрировано более 55 тыс. компаний. Многие из них присоединились к системе еще в 2018 году, когда стартовал эксперимент. Поэтому большинство участников оборота готовы к переходу на обязательную маркировку, считают в ЦРПТ. Подтверждают эту позицию сами производители.

«Мы полностью готовы к работе с маркировкой обуви. Весь выпуск переведен на маркировку с 1 января, а отпуск - с 1 марта. Мы освоили два способа нанесения кодов Data Matrix - клеящиеся этикетки, а также распечатываемые на принтере ленты с кодами», - рассказал заместитель генерального директора «Парижской коммуны» Артем Сарксян. По его словам, отпускные цены не менялись, маркировка вошла в структуру себестоимости продукции.

Все процессы на складах автоматизированы, оборудование и программное обеспечение модернизировано для сканирования кодов Data Matrix, сообщил директор компании RALF RINGER по логистике Юрий Воробьев.

«Мы разработали собственное программное обеспечение на базе 1С, оно имеет много преимуществ по сравнению с другими, имеющимися на рынке», - рассказал генеральный директор обувной компании «Акса» Дмитрий Лаврухин. По его словам, компания инвестировала средства в разработку ПО, этикетку, налаживание работы складов и рассчитывает окупить затраты в среднесрочной перспективе. При этом отпускные цены не повышались.

По мнению участников отрасли, главный плюс введения обязательной маркировки обуви - прозрачность рынка и равные конкурентные условия. «Серый» импорт такой продукции должен прекратиться.

Эта статья является комментарием к:

Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2019 г. № 860 «Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров»

ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 30 июня 2020 г.



В РОСКАЧЕСТВЕ РАССКАЗАЛИ, КАК ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА ЗАБЫТЫЙ ТОВАР

Покупатели вправе вернуть деньги за товар, который оплатили, но не забрали с собой из магазина. Доказать это вполне реально, считает заместитель руководителя Роскачества Александр Борисов. Даже, если покупатель уже ушел из магазина.

Екатерина ПЕТРОВА

Решать вопрос возврата денег необходимо с администрацией торгового объекта. Достаточно предъявить чек. «Отсутствие покупаемого товара в сумке, при его наличии в чеке, помогут установить камеры видеонаблюдения в торговом зале. Если видеозаписей нет, вы вправе требовать произвести сверку по номенклатуре товара, а именно физическое наличие товара относительно данных о продажах в системе», - советует Борисов.

Если администрация магазина отказывается идти навстречу, необходимо оставить запись в книге жалоб, указав свои контакты. Ответ должен прийти в течение пяти дней. В некоторых случаях этот срок может затянуться до 15 дней. При покупке в магазине, который входит в крупную торговую сеть, также можно оставить претензию в электронном виде - на официальном сайте. По словам Борисова, на этих двух этапах обычно разрешается до 80% проблем, связанных с возвратом средств или обменом на другую продукцию. В случае игнорирования претензии придется обращаться в Роспотребнадзор. Специалисты ведомства вправе провести проверку и при наличии оснований выписать штраф магазину.

«Если покупатель платит деньги за товар, который не приобрел - это не что иное, как обман потребителя. За это предусмотрена ответственность в виде штрафа по ст. 14.7 КоАП РФ «Обман потребителей», в том числе «обмеривание», обвешивание, обсчет при реализации товара. И не важно, умышленно вам «пробили» в чеке не приобретаемые товары или случайно», - подчеркнул Борисов.

ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 25 июня 2020 г.



ПОДДЕЛЬНЫХ ЛЕКАРСТВ В АПТЕКАХ БОЛЬШЕ НЕ БУДЕТ

С 1 июля лекарства, выпускаемые в России, должны обязательно снабжаться кодами Data Matrix, а информация об их движении в розничной сети будет фиксироваться в ФГИС МДЛП - Федеральной государственной информационной системе мониторинга движения лекарственных препаратов. Об этом сообщили в Минздраве.

Елена МАНУКИЯН

Это позволит контролировать гражданский оборот лекарств на всех этапах жизненного цикла - от производителя до конечного потребителя.

Система призвана защитить население от поддельных медпрепаратов, предоставить гражданам и организациям возможность оперативной проверки их легальности.

«Все российские производители лекарственных препаратов, у которых нет аналогов по действию, зарегистрированы в системе маркировки лекарств - ФГИС «Мониторинг движения лекарственных средств». Из общего числа российских лицензиатов в системе маркировки зарегистрированы 98% по перечню Росздравнадзора», - говорится в сообщении пресслужбы Минздрава.

Также в ведомстве уточнили, что всего в системе сегодня числятся более 63,3 тысячи участников оборота лекарственных средств, для которых эмитировано более 1,1 млрд кодов Data Matrix. При этом уже находятся в обороте или выведены из оборота около 111 млн упаковок маркированных препаратов.

Выгружать информацию из ФГИС МДЛП, в том числе выведенных из обращения лекарств обязаны аптеки и медицинские организации, которые также должны загружать в неё сведения о поступлении, отгрузке, возврате, списании и передаче на уничтожение партий препаратов.

Аптечные сети также загружают в ФГИС МДЛП данные, необходимые для мониторинга предельной цены на жизненно необходимые и важнейшие лекарственные препараты.

Эта статья является комментарием к:

Федеральный закон от 28 декабря 2017 года № 425-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об обращении лекарственных средств»

ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 22 июня 2020 г.



РОСКАЧЕСТВО ПОСОВЕТОВАЛО СОБИРАТЬ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА ПРИ ОТРАВЛЕНИИ В РЕСТОРАНЕ

Роскачество посоветовало при отравлении в ресторанах собирать доказательства того, что это произошло именно в этом заведении.

В Роскачестве считают, что нанимать юристов для того, чтобы доказать факт отравления, не стоит, это вполне можно сделать самостоятельно.

Специалисты рекомендуют для начала зафиксировать факт отравления. Это может сделать медработник. Доказательствами того, что вы отравились именно в этом ресторане или кафе, могут также стать чек и выписка с банковской карты. Кроме того, полезно будет найти свидетелей, которые подтвердят, что вы ели в этом заведении общепита. Могут также помочь записи с камер наблюдения.

Оставшуюся некачественную еду можно отдать на экспертизу в СЭС. Заключение санитарно-эпидемиологической службы о небезопасности продукта тоже послужит доказательством. Эксперты отмечают, что если вам доставили еду на дом, то доказательством дополнительно может стать скриншот корзины онлайн-магазина.

После сбора доказательств, надо будет написать претензию и отправить ее ресторану или магазину, кроме того, если продукты или готовые блюда заказывались через интернет-агрегатор, то можно также направить претензию и в адрес интернет-ресурса, предоставляющего услугу.

В претензии надо указать дату покупки, что именно и где купили, сколько за это заплатили, а также в произвольной форме описать, что с вами произошло, рассказать о факте отравления, и о том, что он был зафиксирован медиками.

В претензии можно сослаться на статью 14 закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». В ней говорится, что вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), должен быть возмещен в полном объеме.

В претензии также надо указать компенсацию, которую потребитель хочет получить. В сумму компенсации, кроме денег, которые были потрачены на продукты, можно включить компенсацию морального вреда, средств, затраченных на лекарства, вынужденного рабочего простоя по болезни.

Письменное заявление с указанием всего вышеперечисленного можно также отправить в территориальный отдел Роспотребнадзора. Можно также обратиться в Следственный комитет. Уточняется, что это можно сделать, если после отравления «наступили последствия».

Эксперты пояснили, что претензию должны рассмотреть в течение 10 дней. Если заявление не было удовлетворено, можно обратиться в суд с иском. Если сумма понесенного ущерба меньше 50 тысяч рублей, то дело будет рассматривать мировой судья, если больше - то районный суд общей юрисдикции.

ИСТОЧНИК: сайт газеты «Аргументы и факты», 04 июня 2020 г.

ПАНДЕМИЯ КАК ФОРС-МАЖОР: ЧТО НУЖНО УЧЕСТЬ?

Распространение коронавируса привело к введению повсеместного карантина и повышенных мер безопасности. Оно же породило много домыслов о том, действительно ли пандемия освобождает от любых обязательств. Так ли это на самом деле? Рассказывают эксперты Роскачества.

Что такое форс-мажор?

Андрей Белоусов, заместитель руководителя Роскачества

– Гражданский кодекс РФ не содержит перечня ситуаций, относящихся к форс-мажору, равно как и определения. К форс-мажорным обстоятельствам в России, основываясь на судебной практике, обычно относят природные пожары, резкое и существенное ухудшение погодных условий; социальные потрясения, волнения, боевые действия, ЧП, катастрофы природного характера. Обстоятельства непреодолимой силы, в соответствии с ГК РФ, определяются как чрезвычайные и непредотвратимые условия, не зависящие от воли сторон. Такие условия наступают внезапно, неожиданно и не являются результатом действий какой-либо из сторон.

Форс-мажор в международном праве

Содержание понятия «форс-мажор» может различаться в различных правовых культурах. Например, во Франции событие, относимое к форс-мажору, должно отвечать трем принципам: иметь не связанный со сторонами характер, быть непредсказуемым и непреодолимым.

В английском общем праве форс-мажор применяется только в том случае, если соответствующий раздел и регулирование были включены в контракт, в противном случае стороны не могут ссылаться на обстоятельства, хотя и относящиеся к экстраординарным, как на основание для неисполнения своих обязательств.

Статьей 7.1.7 Принципов УНИДРУА (Принципы международных коммерческих договоров) определены общие принципы регулирования обстоятельств, относящихся к форс-мажорам, для международных договоров. Сторона освобождается от ответственности за неисполнение, если она докажет, что неисполнение было вызвано препятствием вне ее контроля и что от нее нельзя было разумно ожидать принятия этого препятствия в расчет при заключении договора. Если препятствие носит временный характер, освобождение от ответственности имеет силу на период времени, который является разумным.

Что не считается форс-мажором?

Российское законодательство прямо исключает из обстоятельств непреодолимой силы отсутствие денег у одной из сторон договора, неисполнение обязательств третьими лицами, отсутствие товаров на рынке (ч. 3 ст. 401 ГК РФ).

Согласно Положению о порядке свидетельствования Торгово-промышленной палатой РФ обстоятельств непреодолимой силы, утвержденного Постановлением Правления ТПП РФ от 23.12.2015 № 173-14, к обстоятельствам непреодолимой силы не могут быть отнесены финансово-экономический кризис, изменение валютного курса, девальвация национальной валюты и т. д.

Принцип свободы договора, закрепленный в ГК РФ, позволяет сторонам прописывать различные условия и обстоятельства в договоре, в том числе и раздел «Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)». Но указание форс-мажорных

обстоятельств в договоре не гарантирует 100-процентного признания таковых обстоятельств судами. Судебная практика может не относить данные обстоятельства к форс-мажору.

Пандемия освобождает от всех обязательств?

Указом мэра Москвы от 14 марта 2020 № 20-УМ пандемия коронавируса отнесена к обстоятельствам непреодолимой силы. Но чтобы сослаться на пандемию как на обстоятельство, освобождающее от исполнения обязательств, нужно будет подтвердить связь между обстоятельствами и наступившими последствиями. Эпидемии/пандемии и карантинные или иные ограничительные меры в одних случаях могут, а в других не могут быть признаны обстоятельствами непреодолимой силы. Это зависит от вида деятельности компании, ссылающейся на такие обстоятельства. Пока неясно, будет ли пандемия признана обстоятельством непреодолимой силы применительно к договорным обязательствам вне государственных закупок и какие изменения будут внесены в инструментарий подтверждения наступления таких обстоятельств ТПП РФ. Да и исполнение обязательств должно происходить на территории Москвы или иных субъектов Российской Федерации, где аналогично Москве пандемия была отнесена к обстоятельствам непреодолимой силы.

Почему не применяется единый подход для всей территории Российской Федерации?

Дело в разделении полномочий между Российской Федерацией и субъектами в части законодательного регулирования. В связи с внесенными в начале апреля изменениями в закон «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» полномочия по объявлению режимов повышенной готовности и чрезвычайной ситуации были закреплены за Правительством РФ, тогда как ранее такими правами обладали руководители органов власти субъектов.

В начале пандемии в Российской Федерации законодательство предполагало, что каждый субъект в отдельности будет вести самостоятельное «антикризисное» регулирование. В свою очередь, обстоятельство непреодолимой силы – элемент гражданского законодательства, которое в силу ст. 71 Конституции РФ находится в исключительном ведении Российской Федерации, а не субъектов Российской Федерации.

Какие последствия несет форс-мажор?

Безусловно, каждый случай даже сейчас, в ходе пандемии, следует рассматривать отдельно. Однако по общему правилу должник может быть освобожден от ответственности за нарушение обязательства, если это произошло вследствие чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств. Должник освобождается от ответственности, только если обстоятельство непреодолимой силы являлось непосредственной причиной нарушения договора, в ином случае он не может сослаться на форс-мажор.

Форс-мажор носит временный характер, поэтому не прекращает договорные отношения, а лишь влияет на объем ответственности нарушителя.

Но если препятствие настолько серьезно, что должник лишается физической возможности исполнить обязательство даже за счет третьих лиц или, в силу акта государственного органа, не может осуществлять свою деятельность, это будет основанием для прекращения обязательства.

Важно отметить, что, если соответствующий акт будет отменен, обязательство «возобновится».

Я купил билет на концерт, но из-за коронавируса концерт был отменен. Могу ли я вернуть деньги?

На данный момент у организаторов массовых мероприятий нет возможности провести заранее запланированные в Москве концерты, кинопоказы, представления и т. д. Согласно Указу мэра Москвы № 39-УМ от 4 апреля 2020 года, временно приостановлено проведение досуговых, развлекательных, зрелищных, культурных, физкультурных, спортивных, выставочных, просветительских, рекламных и иных подобных мероприятий с очным присутствием граждан, а также оказание соответствующих услуг, в том числе в парках культуры и отдыха, торгово-развлекательных центрах, на аттракционах и в иных местах массового посещения граждан.

Поэтому можно либо договариваться о продлении сроков действия предварительно купленных билетов, если мероприятие было перенесено на более поздний срок, либо просить возврата денежных средств. Для этого нужно написать на электронный адрес того билетного посредника, через которого вы покупали билет, указав номер билета, Ф.И.О. и название отмененного мероприятия. В письме нужно попросить возврата средств, которые автоматически должны вернуться на ту карту, которой вы оплачивали заказ. Многие билетные агентства предупреждают, что они могут вернуть средства не за 10 дней, а за гораздо более длительное время. При этом зрители не могут требовать неустоек или штрафных санкций за отмену мероприятий.

Я арендую помещение, но из-за коронавируса вынужден был временно приостановить свою деятельность. Теперь мне нечем платить аренду. Могу ли я как-то отсрочить оплату?

Арендаторы вправе потребовать от арендодателей предоставления отсрочки или снижения платы за пользование недвижимым имуществом пользования из-за объявления режима повышенной готовности на соответствующей территории. Такая норма содержится в принятом 31 марта 2020 года Федеральном законе 98-ФЗ о внесении изменений в отдельные законодательные акты.

Что касается аренды государственного, муниципального недвижимого имущества, размер снижения платы или отсрочки будет установлен актами соответствующих субъектов.

Если пандемия коронавирусной инфекции и принятые в связи с ее распространением меры не препятствуют исполнению договора, однако исполнение влечет за собой крайне негативные для стороны по договору последствия, это может быть квалифицировано в качестве существенного изменения обстоятельств по ст. 451 ГК РФ. При существенном изменении обстоятельств договор может быть расторгнут либо изменен судом. При этом расторжение договора является общим правовым последствием такого изменения обязательств, а изменение условий договора судом возможно лишь в исключительных случаях.

ИСТОЧНИК: портал «РОСКАЧЕСТВО», 28 апреля 2020 г.

РОСАККРЕДИТАЦИЯ ОБЪЯСНИЛА ПРАВИЛА ПРОВЕРКИ ТОВАРА ПРИ ОНЛАЙН-ПОКУПКЕ

Наталья КОЗЛОВА

Неожиданные данные стали появляться, когда из-за коронавирусной инфекции граждане оказались на самоизоляции. По оценках экспертов увеличился спрос на покупку бытовой техники, электроприборов.

Но оказалось, что далеко не все покупатели знают, как правильно приобретать пылесосы или микроволновки, как говорится, «по картинке». Как не ошибиться и безопасно купить хороший товар настоящего производителя, а не подделку?

С таким вопросом корреспондент «РГ» обратился в Росаккредитацию. Это федеральный орган исполнительной власти появился в нашей стране только в 2011 году по указу президента. Росаккредитация находится в ведении Министерства экономического развития РФ. Ее основные полномочия: аккредитация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, государственный контроль за их деятельностью. Так что лучше этой организации никто не знает, как правильно проверить «законность» товара.

Так вот, Росаккредитация советует покупателям проверять соответствие покупаемых товаров обязательным требованиям. Они прописаны в декларации о соответствии или в сертификате соответствия. С ними можно познакомиться на сервисах Росаккредитации.

Итак, покупатель имеет право запросить у продавца, а продавец обязан предъявить покупателю по его требованию сведения о декларации или сертификате на продаваемую им продукцию. Это правило действует не только для магазина. Те же требования действуют и при покупке товаров через Интернет.

Подлинность сертификата соответствия и его статус можно легко проверить в реестре сертификатов соответствия Росаккредитации.

Ведомство напоминает - электроприборы и бытовая техника (за исключением средств связи - телефонов, смартфонов, соответствие которых обязательным требованиям производится в форме принятия декларации о соответствии средства связи) подлежат подтверждению соответствия требованиям Технических регламентов Евразийского экономического союза (Таможенного союза) «Электромагнитная совместимость технических средств» (ТР ТС 020/2011) «О безопасности низковольтного оборудования» (ТР ТС 004/2011), «Об ограничении применения опасных веществ в изделиях электротехники и радиоэлектроники» (ТР ЕАЭС 037/2016).

Товар, соответствующий требованиям технических регламентов Евразийского экономического союза (Таможенного союза), действие которых на него распространяется, и прошедший процедуру подтверждения соответствия, маркируется единым знаком обращения продукции на рынке Таможенного союза - знаком «ЕАС».

Все сертификаты соответствия, оформленные в соответствии с требованиями технических регламентов ЕАЭС, подлежат обязательному размещению в реестре Росаккредитации <https://pub.fsa.gov.ru/rss/certificate>.

Подлинность декларации о соответствии средства связи и ее статус можно проверить в реестре деклараций Россвязи.

Росаккредитация обращает внимание граждан, что под видом сертификатов соответствия на продукцию, недобросовестные продавцы могут предоставить документы, выданные «в рамках добровольной сертификации». При проверке таких документов стоит убедиться в соответствии предоставленных сертификатов установленной форме подтверждения соответствия товара. Сертификаты, выданные в рамках добровольной сертификации, могут иметь отметку «добровольная сертификация», и не размещаются в реестрах Росаккредитации.

На сертификате соответствия может быть нанесен QR-код, который содержит прямую ссылку на сведения о сертификате в реестре. При наведении камеры мобильного телефона (смартфона) на QR-код покупатель сможет перейти на страницу сертификата в реестре Росаккредитации (при наличии в устройстве такой функциональной возможности).

Покупателю надо убедиться, что сведения о производителе в реестре совпадают с информацией, приложенной к товару или указанной на товаре или на его упаковке. Так, должны совпадать наименование товара, производителя, сведения о торговой марке. Надо проверить срок действия сертификата в реестре, сертификат в день продажи не должен быть прекращен или приостановлен.

Еще одно условие приобретения легального и безопасного изделия - покупка в магазине, входящем в список авторизованных продавцов изготовителя. Подобные магазины перечислены на официальном сайте большинства изготовителей.

ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 25 апреля 2020 г.



ЕСЛИ ЦЕНЫ ЗАВЫШАЮТ? В ПЕТЕРБУРГЕ ЗАРАБОТАЛА ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Возврат продуктов законом не предусмотрен. Однако вы можете отказаться от товара в момент принятия курьера.

Сейчас в редакцию поступает множество вопросов от людей, которые в период самоизоляции столкнулись с нарушением своих прав. Мы расскажем вам, куда обращаться, если скисло молоко, плохо моют подъезды или продукты через онлайн-доставку привезли другие.

Почему плохо моют парадную?

Плохая уборка в подъезде - нарушение прав жильцов, которые ежемесячно платят управляющей компании за содержание и ремонт общего имущества. УК обязаны регулярно мыть пол, лестничные клетки, а лифт и первый этаж - убирать ежедневно! В сегодняшних условиях борьбы с коронавирусом следует дополнительно обрабатывать перила, кнопки лифта и дверные ручки в местах общего пользования. Новые рекомендации выпустил Роспотребнадзор по Петербургу.

Как быть, если лестница и окружающая ее территория грязные? Начать стоит с обращения в саму УК. Даже если телефоны выключены, у них должна быть электронная почта.

«Прием онлайн-обращений организован с 1 апреля. Каждый житель Петербурга, обладающий смартфоном или компьютером, сможет обратиться в управляющую компанию по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг онлайн, не выходя из дома», - сообщил вице-губернатор Николай Бондаренко.

Если ваша УК требования не выполняет, обращайтесь на портал «Наш Санкт-Петербург» gorod.gov.spb.ru, там можно оставить соответствующую жалобу.

Кто разберется с ценником?

В некоторых магазинах неоправданно высокие цены на необходимые товары. Что делать, если в другие ходить слишком далеко? Куда пожаловаться на предпринимателей?

По поводу цен эксперты советуют обращаться напрямую в Федеральную антимонопольную службу. Сделать это можно на сайте ведомства fas.gov.ru или позвонив по единому телефону: 8 (499) 755-23-23.

Обрабатывают заявки и волонтеры по телефону круглосуточной горячей линии: 8 (812) 245-32-20. По этому номеру можно задать любые вопросы, связанные с коронавирусом, а также известить о нарушениях в сфере защиты прав потребителей. Например, об отсутствии масок в аптеках.

Кроме того, с 24 марта в Петербурге работает и продовольственная горячая линия. По телефону: 8 (812) 498-85-01 можно сообщить о нехватке того или иного товара в магазине.

На чем сэкономить в кризис?

Эксперты уверены: пандемия и кризис - самое время пересмотреть свои траты. Если вы оказались в непросто материальном положении, откажитесь от приобретения ненужных вещей и научитесь экономить на покупках.

Как доказать, что молоко скисло?

Часто бывают ситуации, когда купленное вечером в магазине молоко утром оказывается скисшим. В магазине обычно принять испорченный товар отказываются – ссылаются на то, что вскрытые упаковки не принимают и оформить возврат невозможно. Так, а если не вскрывать пакет, как узнать, что продукт испорчен?

В этой ситуации закон на стороне покупателя.

«Продавец должен был при вас вскрыть еще одну бутылку молока из той же партии и той же даты изготовления. Если продукт оказался бы кислым, вам обязаны были оформить обмен на другой товар или возврат денег, - разъясняет юрист Ксения Ваева. - В случае отказа продавца сделать это, обратитесь к руководству магазина с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате оплаченных средств за товар ненадлежащего качества».

Кроме того, для разрешения аналогичных ситуаций можно жаловаться в Роспотребнадзор. Учитывая существующую ситуацию, заявку лучше подать дистанционно через форму обратной связи на сайте ведомства.

Зачем складывать товар в тележку?

В некоторых сетевых супермаркетов посетителей настойчиво просят складывать товар в тележку или корзину. А если покупателю его удобнее носить его в руках? Законны ли требования продавца?

В законе не прописано, что посетитель, совершая покупки, обязан пользоваться тележкой. Он даже может складывать товар сразу в личный пакет.

«Даже если вы положили товар в карман, до того, как выйдете из магазина, воровством это не считается, - объясняет юрист в сфере защиты прав потребителей Сергей Мавричев. - Кража - это когда вы покинули территорию магазина, вышли за черту касс с неоплаченным товаром. Тем не менее я рекомендую всем использовать продуктовые корзины. Часто бывает, что покупатель забывает выложить мелкий товар из личной тары. А это грозит административным и уголовным наказанием.

Кстати, если охранники магазина заподозрили вас в воровстве, не торопитесь опустошать карманы. В их полномочия входит только визуальный осмотр покупателя. Сомневаются? Пусть вызывают полицию. И если факт кражи не подтвердится, пишите заявление о клевете - можно рассчитывать на моральную компенсацию».

Можно ли вернуть онлайн-покупку?

Нередко при онлайн-доставке привозят продукт не той марки, что заказывал потребитель. Можно ли вернуть товар?

Возврат продуктов законом не предусмотрен. Однако вы можете отказаться от товара в момент принятия курьера.

«Закон «О защите прав потребителей» гласит: если товар не соответствует ранее обговоренным требованиям (по габаритам, фасону, расцветке, марке) или просто поврежден, покупатель вправе отказаться от его приобретения», - объясняет юрист Виктория Андреева.

При курьере нужно составить акт, где вы укажете, почему отказываетесь от покупки. Если она была оплачена заранее, обязательно отметьте это, а затем обращайтесь с бумагой напрямую в магазин, чтобы вернуть деньги.

Для чего раздают бесплатную подписку?

Сейчас многие компании разрешают бесплатно пользоваться сервисом на протяжении месяца или даже всего периода самоизоляции. В чем здесь выгода для бизнеса? Таким образом компании пытаются привлечь новых клиентов. Но с подписками нужно быть аккуратными. Перед тем как соглашаться на услугу за «1 рубль», изучите ее особенности. Иногда «бесплатные» акции могут серьезно ударить по бюджету.

«При заключении договора внимательно изучите разделы «Оплата» и «Права и обязанности пользователя», - комментирует пресс-секретарь Роспотребнадзора Елизавета Скорынина. - Посмотрите порядок расторжения пользовательского соглашения, правила возврата платежей. Также обратите внимание на то, сколько будет стоить доступ к видео после льготного периода»

Большинство сервисов и платформ предоставляют доступ к контенту после процедуры привязки банковской карты к зарегистрированному аккаунту. Как правило, это означает автоматическое списание ежемесячной стоимости подписки. Поэтому не забывайте управлять ими. Большинство потребителей, приобретая доступ к нескольким сервисам, по истечении месяца или года забывают об автоматическом списании денег. Если это возможно, настройте снятие денег с вашей карты только в ручном режиме.

ИСТОЧНИК: сайт газеты «Аргументы и факты», 15 апреля 2020 г.

МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА АБОНЕМЕНТ В ФИТНЕС-КЛУБ?

В период пандемии коронавируса все фитнес-клубы временно закрылись, исполняя установленные властями ограничения. Все любители физкультуры и здорового образа жизни пока вынуждены заниматься дома, ожидая открытия клубов и бассейнов. Но можно ли отказаться от посещений зала и вернуть деньги в обычных условиях, при отсутствии ограничений? О деталях возврата рассказывают эксперты.

Андрей Белоусов, заместитель руководителя Роскачества

– Если вы уезжаете в длительную командировку или получили травму, но планируете продолжить заниматься спортом в том клубе, где вы приобрели карту, то для начала нужно обратиться в сам клуб. Как правило, дорожающий своей репутацией клуб

всегда пойдет навстречу и либо предложит вариант «заморозки», либо сдвинет срок действия договора, либо предложит переоформить карту на другое лицо. Чаще всего эти моменты прописаны в договоре. Справки о болезни или беременности, документы о командировке и отпуске тоже лучше показать. На время карантина фитнес-клубы уже заморозили сроки действия карты.

Закон на стороне потребителя

Однако ситуация может быть такой, когда опция «заморозки» или переоформления не подойдет. Вы переезжаете в другую страну или город, у вас значительно ухудшилось здоровье, изменились жизненные обстоятельства – и вы хотели бы расторгнуть договор и вернуть деньги. В этом случае на вашей стороне закон «О защите прав потребителей» и статья 782 Гражданского кодекса РФ.

Согласно статье 32 закона «О защите прав потребителей», вы можете отказаться от пользования фитнес-клубом или бассейном в любое время. Если в договоре есть пункты, которые ухудшают ваше положение как потребителя по сравнению с законом, они недействительны. Аналогично статья 782 Гражданского кодекса РФ гласит, что заказчик имеет право отказаться от исполнения договора услуг при условии возмещения исполнителю фактически понесенных расходов. Исполнитель данные расходы высчитывает самостоятельно и, в случае дальнейшего спора, обязан доказать их размер. В расходы могут входить производство клубной карты и другие административные расходы.

Процедура возврата

1. Прочитайте договор. Как правило, в нем уже описана вся процедура расторжения и возврата средств.
 2. Обратитесь в фитнес-клуб и попросите расторжения (если это возможно во время карантина). Клуб должен оформить дополнительное соглашение о расторжении, указав дату. Если в договоре об оказании услуг была прописана не только общая стоимость абонемента, но и стоимость единицы услуги (месяц, день, занятие, посещение), тогда будет легко рассчитать, какую сумму вам вернут. К примеру, если вы приобрели годовой абонемент и на десятом месяце решили отказаться от услуги, то вам вернут деньги за два оставшихся месяца. Если единица услуги не указана, это создаст потенциальные противоречия при возврате денег. Ведь непонятно, что считать за единичную стоимость услуги и какие фактические расходы на ее организацию понес заказчик. Деньги должны вернуть в течение 10 дней.
 3. Если клуб отказывает вам в расторжении договора и возврате средств или если вы не согласны с возвращаемой суммой, то нужно писать заявление об отказе от дальнейшего исполнения договора и возврате денежных средств. Заявление пишется в свободной форме с указанием оснований вашего отказа (хотя это и необязательно, поскольку закон не связывает отказ с наличием оснований, воспринимается такое заявление всегда лучше), Ф.И.О., даты и подписи. Указывайте также сумму возврата. Срок возврата денежных средств установлен статьей 31 Закона «О защите прав потребителей». Заявление составляется в двух экземплярах. При этом важно, чтобы на вашем экземпляре была отметка клуба о принятии с печатью, Ф.И.О., должностью и датой. Так вы действительно подтвердите, что уведомили клуб о расторжении досудебными средствами.
 4. Недобросовестные владельцы фитнес-клубов могут отказаться принимать заявление. В этой ситуации можно поступить следующими способами. Можно при свидетелях в клубе составить заявление об отказе принимать заявление (смотреть это будет комично, да и доказательную силу имеет самую слабую из всего перечисленного), но лучше отправить его по почте. Важно: это должно быть регистрируемое почтовое отправление на юридический адрес с уведомлением (адрес можно найти в договоре или посмотреть в базе ЕПРЮЛ на сайте www.nalog.ru). Можно отправить заявление по электронной почте клуба, указанной в договоре в качестве контактной.
- Важно отметить, что с 2015 года ответственность за неполучение почтового отправления, направленного по юридическому адресу, несет юридическое лицо. В том случае, если обращение вернется вам, а регистрируемое почтовое отправление можно отследить (например, для Почты России здесь, по коду в квитанции об отправке), юридическое лицо считается получившим такое отправление в день направления.
5. Финальный шаг в борьбе за свои средства – обращение в суд. Если суду предоставлены все доказательства досудебных попыток решить конфликт, как правило, суд, помимо возврата средств по договору, присуждает заявленную неустойку и штрафы в полном объеме. Суд будет отталкиваться от той суммы, которую вы запросили, при подсчете неустойки за просрочку удовлетворения требования о возврате денежных средств, однако размер неустойки ограничен законом тремя процентами в день от стоимости услуги и общей стоимостью услуги.
 6. Для дополнительной стимуляции правомерного поведения клуба в дальнейшем можно обратиться с жалобой в территориальный отдел Роспотребнадзора по месту нахождения клуба.

Если клуб закрылся/не открылся

Фитнес-клуб может не уведомлять своих клиентов о закрытии. Вполне возможно, что клуб обанкротился. В случае отказа от добровольного удовлетворения претензии, с обращением в суд лучше не затягивать. Выиграть дело в суде и взыскать деньги – это разные вещи. Обязательный досудебный порядок урегулирования спора законом о защите прав потребителей не предусмотрен, поэтому обращаться можно сразу. Предварительная претензия и ее неудовлетворение исполнителем влияет на размер присужденной неустойки.

Обратной ситуацией здесь может быть случай, когда человек приобретает карту еще только готовящегося к открытию клуба или бассейна. Но после оформления абонемента сроки открытия откладываются и откладываются: то не успевают залить воду в бассейн, то не удается довести тренажерное оборудование, – а клиент устает ждать, не понимая, говорят ли ему правду или вводят за нос. Здесь на сторону клиента встает статья 28 закона «О защите прав потребителей». Клубу весьма сложно будет обосновать какие-либо изъятия из суммы фактическими расходами и не вернуть клиенту всей суммы по договору, поскольку услуг потребителю не оказывалось никаких. В соответствии с этой статьей можно отказаться от исполнения договора и попросить всю сумму обратно. Клуб даже не вправе вычестить из суммы абонемента фактически понесенные расходы, потому что их даже не было.

Если же все-таки открывшийся клуб разочаровал отсутствием нужных тренажеров, грубым поведением персонала, душным помещением, то также можно отказываться от договора и требовать возврата всей суммы уплаченных денег, поскольку услуга оказывалась явно с недостатком. В будущем лучше избегать приобретения абонемента в такой клуб или бассейн, который вы даже не имели возможности осмотреть перед оформлением договора. Это позволит обойтись без дальнейших конфликтов и разочарований.

ИСТОЧНИК: портал «РОСКАЧЕСТВО», 15 апреля 2020 г.

С 14 АПРЕЛЯ БУДУТ ПРИМЕНЯТЬСЯ НОВЫЕ ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕГ ЗА БИЛЕТЫ НА ОТМЕНЕННЫЕ ЗРЕЛИЩНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

1 апреля 2020 года в Закон РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре были внесены изменения, предусматривающие наделение Правительства РФ дополнительными полномочиями в условиях чрезвычайной ситуации или угрозе ее возникновения. В рамках новых полномочий Правительство разработало порядок отмены, замены, либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия в условиях чрезвычайных ситуаций, режима повышенной готовности и т.п. (Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. № 442)

Одновременно с этим определены порядок и сроки возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия. Так, при отмене зрелищных мероприятий, проводимых учреждениями культуры, в связи с введением ограничительного режима, информацию об этом нужно разместить на официальном сайте организации.

В случае переноса мероприятия должны быть также указаны дата и время проведения мероприятия после отмены введенного режима и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

При отмене зрелищного мероприятия учреждение вправе предложить покупателю посетить то же или иное мероприятие после отмены ограничений, либо возместить посетителю полную стоимость билета, абонемента, экскурсионной путевки. При этом установлены сроки возврата полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки при отмене или переносе зрелищных мероприятий в сложившейся ситуации:

- при обращении посетителя через сайт в Интернете, на котором билеты были приобретены, – не позднее 30 дней со дня обращения;
- при обращении посетителя непосредственно в организацию, – в день обращения.

Обратим внимание, что, во-первых, явиться лично с обращением о возврате в учреждение посетитель может только после отмены действующего режима, а во-вторых, сделать это он вправе в течение 6 месяцев с даты отмены режима ограничений.

ИСТОЧНИК: Информационно-правовой портал «ГАРАНТ.РУ», 13 апреля 2020 г.

ПЕТЕРБУРЖЦЫ МОГУТ СООБЩИТЬ О ПОДРОЖАНИИ ПРОДУКТОВ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ

В Смольном решили пресекать все случаи спекуляции на пандемии коронавируса

В Санкт-Петербурге заработала горячая линия по обеспечению продовольственной безопасности и защите прав предпринимателей.

Как сообщают в комитете по промышленной политике, инновациям и торговле, с 23 марта по многоканальному телефону «горячей линии» +7 (812) 498-85-01 принимаются обращения жителей и организаций.

Речь идет о кризисных ситуациях из-за ограничений, связанных с распространением коронавируса. Сообщать на «горячую линию» можно о сложностях финансово хозяйственной деятельности, об отсутствии товаров первой необходимости в магазинах, о росте цен на эти товары, в том числе по вопросам защиты прав потребителей.

Как уточняют специалисты, звонки принимаются с 9:00 до 18:00 по рабочим дням. Вся полученная информация будет направлена в комитет для дальнейшего рассмотрения и принятия необходимых мер.

ИСТОЧНИК: сайт газеты «Санкт-Петербургские ведомости», 24 марта 2020 г.

ПОСЛЕ 60 И СТАРШЕ НЕ НАЛИВАТЬ?

За дискриминацию пожилых и инвалидов продавцов накажут крупными штрафами

Елена МАНУКИЯН

«Российская газета» публикует закон, который грозит существенным штрафом продавцам за отказ предоставить товары (услуги) или доступ к ним покупателю из-за его возраста или состояния здоровья.

Наказание для должностных лиц составит от 30 тыс. до 50 тыс. рублей, а для организаций - от 300 тыс. до 500 тыс. В случае отказа двум или более потребителям одновременно ответственность наступит за отказ каждому потребителю и каждый случай в отдельности, говорится в законе.

Причиной для принятия жестких мер стала дискриминация пожилых людей и особенно инвалидов. Закон о защите их прав уже есть, однако его положения часто нарушаются, объяснили в Роспотребнадзоре.

По словам председателя «Общественной потребительской инициативы» Олега Павлова, часто маломобильные люди не могут попасть в транспорт или войти в магазин, владельцы которых нарушают закон о создании безбарьерной среды. «Это тоже яркий пример дискриминации, хотя пассивной. И она встречается на каждом шагу», - подчеркнул он.

Ущемление прав инвалидов связано с пренебрежительным отношением общества к проблемам таких людей и отсутствием существенного наказания, считает депутат Госдумы, председатель Всероссийского общества инвалидов Михаил Терентьев. «Только ощутимые штрафы могут заставить должностных лиц задуматься. Однако эффективность закона, конечно, будет зависеть от нашей гражданской позиции», - подчеркнул он.

«Очевидно, что государственные и общественные институты должны быть более внимательны к тому, как соблюдаются права потребителей-инвалидов», - отметили в Роспотребнадзоре.

Примеров нарушений их прав множество. Достаточно вспомнить, как в августе 2015 года девочку с аутизмом и ДЦП выгнали из кафе в Нижнем Новгороде, а в июне 2016 года в Астрахани группу детей-инвалидов не пустили в центр развлечений с кинотеатром и спортивным залом.

Если вы или ваши близкие столкнулись с отказом - как сформулировано в новом законе - в предоставлении товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо в доступе к ним по причинам, связанным с состоянием здоровья, ограничением жизнедеятельности или же возрастом, подайте жалобу в территориальное управление Роспотребнадзора. Ее можно направить заказным письмом через «Почту России» или же подать в электронном виде на официальном сайте службы в разделе «Для граждан».

За три дня обращение обязаны зарегистрировать и не позднее чем через 30 дней ответить на жалобу. В исключительных случаях, когда для полного и объективного рассмотрения жалобы Роспотребнадзору требуется осуществить запрос информации в других структурах, срок может быть продлен еще максимум на 30 дней.

Напомним, любое обращение граждан в Роспотребнадзор автоматически становится поводом для проверки организации.

Новый закон вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования. Он не распространяется на такие очевидные ограничения, как запрет на продажу сигарет и алкоголя несовершеннолетним.

Минтруд предлагает ужесточить ответственность за дискриминацию инвалидов и в других сферах. Например, повысить штрафы для работодателей, которые отказываются принимать людей с особенностями здоровья даже при наличии квоты, или производителей, уклоняющихся от выпуска общественного транспорта, приспособленного для маломобильных граждан. Суммы, выставляемые нарушителям, ничтожно малы - 10 тыс. и 30 тыс. соответственно.

Эта статья является комментарием к:

Федеральный закон от 18.03.2020 N 56-ФЗ «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях»

ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 19 марта 2020 г.



ТЕЛЕФОННОЕ ПРАВО

Как грамотно поменять своего мобильного оператора

Юлия КРИВОШАПКО

Каждый месяц абоненты мобильной связи подают около миллиона заявок на перенос своего номера от одного оператора к другому. Одобряется меньше половины. Что нужно учитывать тем, кто не хочет оставаться «в рабстве» у своего оператора?

При подаче заявки убедитесь, что персональные данные, которые вы сообщаете новому оператору, соответствуют информации компании, от которой уходите. Если будет нестыковка, перенос номера одобрен не будет. Так что, если меняли паспорт, фамилию или прописку, попросите действующего оператора обновить данные в его базе.

Перенос номера может инициировать только его владелец. Если SIM-карту, как часто бывает, покупал родственник на свой паспорт, а вы просто ею пользуетесь, заявку должен подавать он. Или вы, но только по нотариальной доверенности.

Переход занимает не больше 10-11 дней. Поддерживайте положительный баланс на счете вплоть до момента завершения переноса номера (должна прийти sms). Если уйдете в минус, это повод вас не отпустить. На вашем счете у прежнего оператора могут остаться деньги. Обратитесь в один из центров обслуживания абонентов. Деньги должны вернуть.

Переход возможен в пределах региона, в котором был приобретен номер.

Не переносятся заблокированные номера и те, по которым у оператора-донора есть информация об утрате SIM-карты. Нельзя перейти к другому оператору с коротким (городским) номером, но его можно перенести в федеральный формат. После переноса городской номер отключится.

Номер можно переносить столько раз, сколько пожелаете. Но до подачи новой заявки должно пройти более 60 дней.

ВАЖНО

Минуты молчания

В момент переноса номера возможно временное ограничение связи: до 30 минут для исходящих звонков и до 6 часов для входящих.

ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 18 марта 2020 г.



ЛОВУШКА ПОД КАПОТОМ

Что и кто подстерегает покупателя машины на вторичном рынке

Владимир БАРШЕВ, Константин БАХАРЕВ

Купить автомобиль, который находится в залоге, сейчас не проблема. Проблема в том, что делать потом. И еще - как избежать покупки такой машины. История автовладельца из Перми наглядно демонстрирует все опасности приобретения автомобиля на вторичном рынке. Он остался и без машины, и без денег. Причем, по всей видимости, этому поспособствовали сотруddники ГИБДД.

Житель Перми Малик Шаймухаметов в 2010 году купил на авторынке подержанную «Хонду». Ее владелица Ирина Воробьева заверила покупателя, что машина чистая, не в розыске и не в залоге. Сомнения вызвал паспорт технического средства. Точнее - отсутствие его оригинала. В наличии был только дубликат. Но Воробьева пояснила, что потеряла документы.

Шаймухаметов переписал VIN-код, указанный в ПТС, и по нему проверил автомобиль. Никакого криминала обнаружено не было.

- Отдал я Воробьевой пятьсот тысяч рублей, подписали договор купли-продажи и расстались, - рассказывает Малик Шаймухаметов. - Машину я брал для сына, он ее и оформлял в ГИБДД.

При регистрации сотрудники полиции, как полагается, осмотрели автомобиль, сверили номера, никаких нарушений не обнаружили, и сын Малика начал ездить на «Хонде».

Через три года он попал в аварию, машину отдал в ремонт. И вот тут возникли проблемы. Специалисты официального дилера сообщили, что VIN-код в ПТС неверный. У автомобилей «Хонда» он начинается с букв JHMCL..., а у них было указано JUMCL... . Владелец «Хонды» бросился в ГИБДД.

Там, ему объяснили, что при выдаче дубликата ПТС произошла ошибка, сработал «человеческий фактор», вот буквы и попутали. Бывает.

Но когда проверили номер с правильной буквой, то оказалось, что купленный автомобиль находится в залоге у банка. А заложила его предыдущая владелица Ирина Воробьева под полученный кредит. Также выяснилось, что оригинал ПТС все это время находился в банке.

Воробьева взятый кредит не вернула, а судебные приставы изъяли автомобиль у Шаймухаметова.

- В действиях Воробьевой явное мошенничество, - говорит Алексей Цуканов, адвокат Шаймухаметова. - Мы начали работу, чтобы ее привлечь за это к ответственности. А также взыскать деньги, заплаченные за машину.

По заявлениям Шаймухаметова, за семь прошедших с той поры лет - с 2012 до 2018 год - было вынесено 19 постановлений об отказе в возбуждении уголовного дела. Пермская полиция, похоже, не желала видеть в поступке своих сотрудников состава преступления.

И только после многочисленных жалоб в разные инстанции, дело возбудили и Воробьеву осудили по части третьей статьи 159 УК РФ «Мошенничество в крупном размере». Она получила три года лишения свободы, но с отсрочкой исполнения приговора, пока ее ребенку не исполнится 14 лет. Таким образом, мошенница осталась на свободе. А вот деньги Шаймухаметову никто возвращать не собирается. У Воробьевой, оказалось, имущества никакого нет.

И вот тут обратили внимание на то, откуда же в ПТС появилась та самая неправильная буква, благодаря которой автомобиль был успешно продан. Внимание обратил следователь во время работы по делу Воробьевой. Он написал рапорт, где указал, что «в действиях неустановленных должностных лиц МРЭО ГИБДД ГУ МВД РФ по Пермскому краю содержатся признаки преступления статьи 292 УК РФ - служебный подлог».

Схема вырисовывалась следующая. Некий сотрудник ГИБДД осмотрел машину и выдал владелице дубликат ПТС. Заодно машина была снята с учета. Потом машину ставил на учет новый владелец. И некий сотрудник ГИБДД не заметил разницы в VIN между указанным в ПТС и набитым на машине. Если один раз проглядели - это ошибка. А если два раза - это, по меньшей мере, подозрительно. Но следователи уже пять раз отказывали в возбуждении уголовного дела по этому факту.

Попасть в такую ситуацию может любой, кто приобретает машину на вторичном рынке. Подобное мошенничество очень распространено. Напомним, что до 2013 года ПТС оставался в залоге у банка, выдавшего кредит. Мошенникам приходилось идти в ГИБДД и получать дубликат ПТС вместо якобы утраченного. Но с 2013 года ПТС перестали оставлять в банках. Зато стали вносить информацию о залоговых автомобилях в соответствующий реестр, который ведут нотариусы. Однако возникла новая проблема: информация не всегда вносится вовремя. Поэтому судебная практика претерпела некоторые изменения. Теперь, если информация о залоге на дату покупки автомобиля не была внесена в реестр, то новый автовладелец освобождается от ответственности. Машина остается при нем и банку, в котором брал кредит под залог машины прежний собственник, он ничего не должен.

Как обезопасить себя от покупки заложенного автомобиля

Для начала необходимо сверить номера в ПТС и свидетельстве о регистрации с номерами автомобиля. В том числе и VIN. Причем не только на видимых панелях, но и на маркируемых узлах.

После этого проверить машину на сайте гибдд.рф. Там информации о залоговых автомобилях нет, но если они находятся в розыске или есть запрет на регистрационные действия, все это будет видно.

Затем необходимо проверить машину в реестре нотариусов по адресу www.reestr-zalogov.ru. Для пущей уверенности в день заключения договора купли-продажи лучше зайти к нотариусу и получить выписку из этого реестра. Если на этот момент машины там значиться не будет, то никакой банк изъять ее у вас не сможет. А лучше и сам договор заключить у нотариуса. По крайней мере, ответственность за чистоту сделки ляжет и на него.

ИСТОЧНИК: сайт «Российской газеты», 10 марта 2020 г.



ВОЗВРАТ, ОБМЕН, ЗАМЕНА ТОВАРА В АПТЕКЕ

Часто бывает, что, купив лекарственный препарат, средства личной гигиены, прибор для контроля показателей здоровья, понимаешь, что поторопился и не нуждаешься в данном товаре или он не подходит по характеристикам или комплектации. А продавец в аптеке категорически отказывается принять товар обратно или обменять его на новый, правомерен ли его отказ?

Согласно п. 2.17. «Порядка отпуска лекарственных средств», утвержденного Приказом Минздравсоцразвития России от 14.12.2005 № 785 (ред. от 22.04.2014), приобретенные гражданами лекарственные препараты **надлежащего качества не подлежат возврату или обмену.**

Аналогичная норма установлена Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, утвердившим «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» Поэтому, продавец юридически прав, отказываясь принимать или обменивать аптечный товар. Однако возврату и обмену не подлежат товары только надлежащего качества, в случае если лекарственные препараты или медицинские изделия являются недоброкачественными, продавец (фармацевт) обязан принять такой товар.

Если у товара выявлен недостаток, то согласно ст. 18 Закона №2300-1 «О защите прав потребителей» возможно:

- Заменить его на товар этой же марки /этих же модели и (или) артикула;
- Заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- Отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной за него суммы, при этом возвратив товар с недостатками продавцу.

Вам должны обменять товар и в случае, если он является доброкачественным, но фармацевт перепутал наименование товара, ошибся в дозировке или форме лекарственного средства.

Недостатком лекарственных препаратов и медицинских изделий можно считать:

- Истекший на момент продажи срок годности;
- Отсутствие обязательной информации о товаре, в том числе информации на русском языке;
- Несовпадение серии и сроков годности на упаковке и препарате;
- Отсутствие инструкции по применению препарата;
- Несоответствие описания препарата в инструкции фактическому цвету, запаху, форме, размеру, консистенции и иным показателям;
- Наличие в упаковке брака - сколы, негерметичность, нечитаемая полиграфия.

Вернуть лекарство возможно и в случае нарушения порядка отпуска лекарственных препаратов, предусмотренных нормативно-законодательными актами, а именно: рецептурный препарат продан без рецепта (основание п. 76 Правил продажи отдельных видов товаров). Ведь у рецептурных препаратов могут быть серьезные побочные эффекты, которые могут ухудшить течение заболевания покупателя. Такой препарат должен быть принят фармацевтом назад.

Будьте внимательны при покупке лекарственных препаратов, проверяйте правильность расчета, наименование товара, целостность упаковки, срок годности, не отходя от кассы, требуйте проверки приборов в Вашем присутствии, если это технически возможно.

Но что делать, если товар ненадлежащего качества, а продавец отказывается принять его обратно или заменить на новый?

В этом случае необходимо составить претензию в свободной форме, в двух экземплярах, с просьбой вернуть или заменить товар. К претензии приложить само лекарство или медицинское изделие, кассовый или товарный чек, рецепт врача, если товар был приобретен по рецепту, показания свидетелей (если имеют место быть), гарантийный талон (при его наличии).

На одном из экземпляров претензии продавец, либо иное лицо принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Один экземпляр претензии остается у покупателя в подтверждение обращения к продавцу.

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме, рекомендуем направить претензию почтой с уведомлением и описью вложения, что позволит в случае обращения в Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу или суд, подтвердить соблюдение претензионного порядка.

При оформлении претензии к продавцу обратите внимание на смысловую разницу слов замена и обмен. Слово замена используется при требовании в отношении некачественного товара, слово обмен при требовании в отношении качественного товара.

Используйте Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

При возникновении вопросов соблюдения законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:

- **Единый консультационный центр Роспотребнадзора:** Тел. 8 (800) 555-49-43 (звонок бесплатный)
- **Общественная приемная Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу:**
Адрес: ул. Стремянная, д. 19 Режим работы: пн.: с 15:00 до 17:00, ср.: с 10:00 до 12:00
- **Центр консультирования и информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург»:**
Адрес: ул. Малая Садовая д.1, тел.: 571-62-00, 679-67-07

ИСТОЧНИК: Официальный сайт Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу, 13 февраля 2020 г.

НОВЫЕ ПРАВИЛА ПОЛУЧЕНИЯ ПОСЫЛОК ИЗ-ЗА РУБЕЖА: ТАМОЖНЯ ДАЕТ ДОБРО, НО БЕРЕТ СЕБЕ 15%

«Комсомолка» нашла ответы на главные вопросы о новых правилах получения посылок из-за рубежа

Евгений БЕЛЯКОВ

С начала года в России действуют новые правила интернет-покупок. Норма беспошлинного ввоза снизилась. Поэтому риск попасть на уплату пошлины повысился. «Комсомолка» попросила Федеральную таможенную службу и Почту России ответить на наши наивные вопросы.

1. Как изменился беспошлинный порог?

Он упал с 500 до 200 евро. По весу остался таким же (31 кг). Все, что свыше, облагается таможенной пошлиной. Но есть две хорошие новости. Во-первых, сама пошлина снизилась с 30% до 15% по сумме и с 5 евро до 2 евро за килограмм - по весу.

Во-вторых, теперь можно совершать любое число покупок в месяц. В прошлом году суммы посылок суммировались за месяц и пошлину надо было платить с общего превышения.

Кто в плюсе (по сравнению с прошлым годом):

- Те, кто заказывает недорогие посылки, но часто.
- Те, кто покупает дорогие вещи - дороже 800 евро.

Пример: раньше, если вы заказывали смартфон за 1000 евро, пошлина составляла 150 евро. А сейчас - 120 евро. Платить в рублях - по курсу ЦБ на день прихода товара в Россию.

ПРИМЕР РАСЧЕТА

1 Стоимость посылки - 300 евро
Превышение порога - 100 евро
Размер пошлины - 15 евро

2 Вес посылки - 35 кг
Превышение лимита - 4 кг
Размер пошлины - 8 евро

ИТОГО: пошлина составит **15 евро.**

P.S. Если превышение и по весу, и по сумме, то пошлины НЕ суммируются! Платится та, что больше.

По данным Федеральной таможенной службы.

Кто в минусе:

- Те, кто покупает вещи стоимостью от 200 до 500 евро.

2. Как можно заплатить пошлину?

Самый удобный способ - онлайн. В этом случае электронное декларирование и таможенное оформление происходит автоматически. Но эту услугу предоставляют не все интернет-площадки. Договоры с нашей таможней и почтой заключили пока только китайские маркетплейсы AliExpress и Joom. Покупатели могут оплатить пошлину либо на сайте интернет-магазина, либо на сайте или в мобильном приложении Почты России. На посылки из Китая приходится львиная доля отправок - около 90%.

3. Я не могу оплатить пошлину онлайн. Что делать?

К сожалению, далеко не все онлайн-магазины заключили подобный договор с таможней и почтой. Многие площадки находятся в процессе внедрения этой услуги, скоро онлайн-оплата будет доступна почти для любых покупок за рубежом.

А пока оплатить пошлину можно двумя другими способами:

- В отделении почты, куда придет посылка.
- В руки курьеру, который принесет посылку на дом и квитанцию.

КАЛЬКУЛЯТОР «КП»

Размер пошлины	Тариф*
До 1000 рублей	80 рублей + 5% от суммы пошлины
От 1000 до 5000 рублей	90 рублей + 4%
От 5000 до 20 000 рублей	190 рублей + 2%

НАПРИМЕР:
Если пошлина составила 200 рублей, то заплатить нужно будет:
200 + 80 + 10 = 290 рублей.

*Чем выше пошлина, тем ниже процент комиссии.
По данным Почты России.

4. Нужно ли приплачивать что-то сверху?

Да, есть небольшая комиссия Почты России. Она выступает агентом Федеральной таможенной службы. То есть собирает деньги с получателей посылок и направляет их в ФТС (а та передает в бюджет).

5. Что делать, если посылку отправили на таможенный пост?

Значит, у таможенного инспектора возникли к ней вопросы. Например, подозрения, что сумма покупки была специально занижена в декларации. Тогда придется ехать на таможенный пост (в Москве - Варшавское шоссе, 37). С собой нужно взять паспорт, ИНН, выписку из банка с суммой покупки или скриншот экрана с заказом в онлайн-магазине.

ВОПРОС - РЕБРОМ

А если товар заказан через частных экспресс-перевозчиков?

Если вы заказываете товар через частных экспресс-перевозчиков (UPS, DHL и др.), пошлина будет рассчитываться так же. Но возникнет дополнительная комиссия - таможенный сбор в 250 рублей. Это плата за оформление декларации. Почта России

его не платит. При этом частные перевозчики могут устанавливать любые расценки за растаможку. В Москве услуга стоит около 1000 рублей.

КСТАТИ

Самолетом - выгоднее всего

Низкие лимиты действуют только для тех посылок, которые доставляются почтой и различными курьерскими службами. Для тех, кто путешествует самостоятельно, лимиты не изменились. Поездом без пошлины можно провезти товары на 500 евро (не больше 25 кг), а в самолете - на 10 тысяч евро (не больше 50 кг). Но эта рекомендация скорее для продвинутых путешественников и тех, кто часто летает в зарубежные командировки.

СПРАВКА «КП»

По данным ФТС, в 2019 году число «платных» посылок увеличилось в пять раз - до 234 тысяч. Объем таможенных платежей составил 895 млн рублей. Это в три раза больше, чем в 2018 году.

ИСТОЧНИК: сайт газеты «Комсомольская правда», 06 февраля 2020 г.

[Публикации за 2019 год см. на следующей странице](#)

ВВОДЯТСЯ ШТРАФЫ ЗА СПЕКУЛЯЦИЮ ТЕАТРАЛЬНЫМИ БИЛЕТАМИ

Поправки в КоАП ввели солидные штрафы для нелегальных торговцев театральными билетами

Владислав КУЛИКОВ

Как подчеркнул председатель Комитета Государственной думы по государственному строительству и законодательству Павел Крашенинников, меры приняты для борьбы с перекупщиками билетов на культурно-зрелищные мероприятия. Спекулянты нередко продают билеты по завышенным ценам, лишая тем самым многих граждан возможности посещать театры. Как рассказывают эксперты, зафиксированы случаи, когда билеты в Большой театр при номинале в 12 тысяч рублей в руках спекулянтов вырастали в цене до 100 тысяч.

Поэтому недавно был принят закон, призванный перекрыть кислород билетной мафии. Теперь нельзя продавать билеты в театры, музеи, филармонии и на экскурсии по цене выше номинала. Исключение сделано для официальных посредников, но их комиссия не должна превышать 10 процентов. Так что красная цена 12-тысячному билету в Большой театр - 13,2 тысячи рублей. И то, если продавец работает по официальному контракту.

Запрещена любая перепродажа билетов за одним исключением: если человек купил билет в театр для себя, но по каким-то причинам не смог пойти, он может продать свой билет кому-то другому по цене номинала. Или меньше. Главное - не дороже.

За продажу билетов неуполномоченными лицами, а также продажу по завышенной цене штрафы для граждан составят от полуторакратной до двукратной цены, указанной в билете. Продажа билетов с комиссией за сопутствующие услуги выше 10 процентов обернется для должностных лиц штрафом в размере от полуторакратной до двукратной цены билета, для юрлиц и индивидуальных предпринимателей - от двукратной до трехкратной цены.

Любопытно, что изначально штрафы предлагались выше. Однако депутаты сочли санкции завышенными. В свою очередь сенаторы пообещали мониторить, как будет работать закон, чтобы выяснить, не окажутся ли предложенные санкции малы.

Эта статья является комментарием к:

Федеральный закон от 27.12.2019 N 493-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях»

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 295, 30 декабря 2019 г.



УПРОЩЕНЫ ПОЧТОВЫЕ ПЕРЕВОДЫ

Граждане, которые отправляют или получают почтой небольшие денежные переводы, будут проходить не полную, а упрощенную идентификацию. Закон об этом публикует «Российская газета»

Юлия КРИВОШАПКО

Речь идет о суммах в пределах 15 тысяч рублей. По старым правилам сотрудники почтовых отделений даже при таких переводах должны были проводить полную идентификацию отправителей и получателей: запрашивать сведения о гражданстве, дате рождения, месте жительства или пребывания, номере налогоплательщика (ИНН). Если деньги отправлял или получал не гражданин России, ему дополнительно требовалось предоставить данные миграционной карты и документов, подтверждающих право пребывания в России. Это требования «антиотмывочного» закона (№ 115-ФЗ).

Теперь требования смягчаются. При переводе небольших сумм достаточно ФИО, а также серии и номера паспорта. Авторы поправок - группа депутатов - пришли к выводу, что такие операции имеют низкий риск легализации или отмывания преступных доходов и финансирования терроризма.

Упрощенная идентификация будет проводиться как при личном посещении почтового отделения, так и при удаленном формате обслуживания.

Введение упрощенной идентификации - одно из основных условий для развития дистанционных каналов предоставления услуг денежных переводов - через сайт, мобильное приложение, говорит представитель «Почты России». «Кроме того, мы рассчитываем, что новые правила упростят процесс обслуживания клиентов в почтовых отделениях и повысят уровень клиентского сервиса», - подчеркнул он.

Сейчас граждане в основном отправляют денежные переводы в адрес индивидуальных предпринимателей и компаний в качестве оплаты товаров. Объем переводов «Почта России» не раскрывает.

Эта статья является комментарием к:

Федеральный закон от 16.12.2019 N 438-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 7.2 Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» в части уточнения вопросов, связанных с проведением идентификации физических лиц, осуществляющих и получающих почтовые переводы денежных средств»

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 286, 18 декабря 2019 г.



КОЛЬЦО В СЕТИ

Покупать ювелирные изделия выгоднее в интернете

Ольга ИГНАТОВА

В России официально разрешена продажа ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней дистанционным способом. Это означает, что на продажу ювелирных изделий через интернет теперь распространяется Закон «О защите прав потребителей». Так, потребитель вправе отказаться от покупки ювелирного изделия в любое время до его передачи, а после передачи изделия в течение семи дней.

Если покупателю не была предоставлена информация о порядке и сроках возврата ювелирного изделия в момент его доставки, он вправе отказаться от изделия в течение трех месяцев с момента его передачи, отмечают в Роспотребнадзоре.

По мнению Эдуарда Уткина, главы Гильдии ювелиров России, на рынок ювелирных украшений расширение возможностей их продажи окажет самое благоприятное влияние. «Сейчас через интернет продается 3-4% изделий, вскоре будет реализовываться около 8%, то есть рост в два раза, - отмечает он. - Из-за определенных правовых пробелов многие производители не открывали интернет-магазины. А в тех компаниях, которые продавали ювелирку через интернет, пункты выдачи все равно были в их же магазинах. Теперь будет развиваться и сегмент доставки».

Через интернет украшения покупать теперь выгоднее, потому что если покупатель передумает, изделие можно спокойно вернуть. При покупке офлайн это правило не действует. Вернуть кольцо или серьги в обычный магазин не получится.

«Ювелирные изделия не принимают назад потому, что продавец должен в каждом конкретном случае заказывать экспертизу на подлинность возвращаемой вещи, и это продавцам невыгодно. Но если изделие куплено через интернет, то здесь закон на стороне потребителя», - поясняет председатель правления Международной конфедерации обществ потребителей Дмитрий Янин.

Кстати

В Роспотребнадзоре напоминают, что при покупке ювелирных украшений нужно смотреть, прикреплен ли к ним опломбированный ярлык. В нем должны быть указаны:

- наименование ювелирного изделия,
- название изготовителя (импортера),
- логотип и адрес предприятия-изготовителя,
- драгоценный металл, из которого изготовлено изделие, с указанием пробы,
- артикул,
- вес изделия,
- размер изделия (для колец, цепей, браслетов),
- виды драгоценных, полудрагоценных или синтетических вставок с указанием веса и качественных характеристик,
- цена изделия.

Государственное пробирное клеймо - специальный знак, чеканящийся госинспекциями пробирного надзора. Он означает, что изделие проверено в госинспекции и имеет пробу не ниже указанной в клейме.

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 283, 16 декабря 2019 г.



ОБ ИЗМЕНЕНИИ ПРАВИЛ ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ НА ЗРЕЛИЩНО-РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

В преддверии Рождественских и Новогодних праздников Роспотребнадзор обращает внимание потребителей, планирующих приобрести билеты на зрелищно-развлекательные мероприятия, на то, что с 1 сентября 2019 года изменились правила покупки и возврата билетов на зрелищно-развлекательные мероприятия. К правоотношениям, возникающим при реализации билетов на зрелищно-развлекательные мероприятия, подлежат применению статьи 52-52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Термины и определения:

Организации - музеи и организации исполнительских искусств, например, театры и иные организации, осуществляющие показ и интерпретацию произведений литературы и искусства (кроме кинопоказа);

Мероприятия - театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций;

Билеты - билеты, абонементы и экскурсионные путевки;

Посредники - индивидуальные предприниматели, юридические лица, уполномоченные организациями на реализацию билетов.

Где можно безопасно купить билет?

Реализация билетов осуществляется организациями самостоятельно и (или) через посредников. На официальных сайтах организаций в сети Интернет должна быть представлена полная информация о посредниках, включая сведения об их сайтах в сети Интернет.

Какая еще информация должна быть на сайте организаций?

О зрелищных мероприятиях и ценах на билеты, о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, о лицах, уполномоченных на возврат билетов, о мероприятиях, на которые оформляются именные билеты, о специальных акциях по которым невозможен возврат билетов, о порядке возвратов билетов.

На что стоит обратить внимание при покупке билета?

Во-первых, определите, кто является «продавцом билета» (особенно если покупаете билет через Интернет). Все списки официальных посредников указаны на сайте организации. Оплата их услуг, как правило, не должна превышать 10% от стоимости билета и должна оформляться с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг. Помните, что при возврате билета вам вернут только стоимость, указанную на самом билете. Оплаченные услуги посредников при возврате билетов не возвращаются.

Во-вторых, проверьте цену билета (сверьтесь с данными на сайте организации). Продажа билетов по цене, превышающей стоимость, указанную на самом билете запрещена. И обязательно поинтересуйтесь условиями возврата билета, поскольку правила отказа от посещения зрелищных мероприятий и музеев изменились.

В-третьих, обратите внимание на внешний вид билета. Все элементы оформления билетов должны быть указаны на сайте организации. Поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых такими организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

Что такое именной или льготный билет?

Организации вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты, дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. Передать такой билет нельзя.

Организации вправе реализовывать билеты на мероприятия в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения и возврата билетов (вплоть до невозможности возврата билетов).

В каких случаях и кому можно вернуть билеты?

В случае отмены, замены либо переноса проводимого организацией мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном организацией порядке полная стоимость билета, либо посредником, у которого был приобретен билет. Потребители в этом случае могут также требовать возмещения убытков.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией зрелищного мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно 100 процентов цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно не менее 50 процентов цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно не менее 30 процентов цены билета.
- в случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией зрелищного мероприятия по причинам, менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия организация вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

Если заболел посетитель или умер его близкий родственник:

В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

С какого периода начинается действие абонементов?

Для абонементов на проводимые организацией зрелищные мероприятия днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

ИСТОЧНИК: Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в РФ, 05 декабря 2019 г.

ПЕРЕДАЙ ДРУГОМУ

Перенести номер при смене оператора можно будет быстрее

Юлия Кривошапка

Абоненты в России не хранят верность сотовым операторам.

С момента отмены мобильного рабства число заявок на перенос номеров постоянно растет. Впрочем, «на свободу» отпускают не всех. Об этом, а также о том, кто и зачем сегодня все еще пользуется таксофонами, как идет установка «сельского Wi-Fi», в интервью «Российской газете» рассказал глава Россвязи Олег Духовницкий.

Олег Геннадьевич, граждане подали 30 миллионов заявок на перенос номера при смене мобильного оператора, но не все они одобряются. Почему?

Олег Духовницкий: Чаще всего заявки отклоняют операторы-доноры (те, от которых абоненты уходят - Прим. ред.). Причины могут быть разные: у абонента есть непогашенная задолженность, предоставленные им данные не соответствуют тем, которые есть у оператора, или sim-карта помечена как утерянная. Технически система переноса номеров работает хорошо - нареканий к ней нет.

Сейчас работаем над тем, чтобы усовершенствовать процедуру, сократив сроки, которые требуются для переноса номера. По действующим правилам, операторы обязаны оказывать эту услугу гражданам в восьмидневный срок, юрлицам - за 29 дней. Мы считаем, что это можно делать быстрее.

В этом году звонки с таксофонов стали бесплатными на все номера внутри страны. Специалисты отмечают резкий рост трафика. С чем это связано? Неужели кроме жителей небольших населенных пунктов таксофонами еще кто-то пользуется?

Олег Духовницкий: Сегодня универсальные услуги телефонной связи оказываются с использованием 147 675 таксофонов, которые легко можно узнать по красному цвету и логотипу Россвязи. Они установлены в 131 тысяче населенных пунктов страны, 118 тысяч или 80% - в поселках, деревнях, станицах и аулах с населением менее 500 человек. Все оборудование работает - есть система мониторинга.

Эти таксофоны в первую очередь выполняют социальную функцию. До сих пор во многих отдаленных и труднодоступных населенных пунктах это единственное средство связи. Около 20% трафика с таксофонов составляют звонки в экстренные оперативные службы (скорая помощь, полиция, противопожарная служба, антитеррор).

В больших городах они тоже еще нужны?

Олег Духовницкий: Несмотря на развитие мобильной связи, таксофоны востребованы и в городах-миллионниках. Например, общий трафик в Москве за три квартала 2019 года превысил 58 тысяч минут, и 97% трафика пришлось на звонки в экстренные службы.

В Санкт-Петербурге трафик с таксофонов в тот же период составил 285,2 тысячи минут, то есть в 4,9 раза больше, чем в Москве. В отличие от столичных жителей петербуржцы и гости города активно использовали таксофоны для местных звонков. Общий трафик этих соединений достиг 248 тысяч минут.

Так что говорить об отказе от использования таксофонов в больших городах России пока преждевременно. Кстати, то же самое можно сказать о других странах. Вы можете приехать в Женеву или в Нью-Йорк - таксофоны там есть.

Сейчас идет установка точек доступа к интернету в малонаселенных пунктах. Много их уже появилось?

Олег Духовницкий: На конец III квартала из 13 958 точек доступа введено в эксплуатацию 10 210. Речь идет о населенных пунктах, где проживают от 250 до 500 человек. Там теперь тоже появился высокоскоростной интернет, Wi-Fi. Любой, находясь в радиусе 50 метров от этой точки доступа, может выходить в интернет. Раньше за него платили, теперь он бесплатный и без всяких ограничений по времени использования.

Развертывание сети точек доступа идет преимущественно с использованием волоконно-оптических линий связи (ВОЛС). Протяженность построенных для подключения точек доступа ВОЛС уже достигла почти 75 тысяч километров.

В отдаленных районах, где часто нет дорог и промышленного электричества, где невозможно за разумные затраты протянуть ВОЛС, точки доступа подключаются с помощью спутниковых и радиорелейных линий связи.

Сейчас в Госдуме находится законопроект, который вносит изменения в программу установки точек доступа. Они появятся в совсем небольших населенных пунктах с числом жителей в 100 человек. Кроме того, предполагается, что будет построена соответствующая инфраструктура в Крыму. Для этого будет выбран специальный оператор.

Есть нюанс: для регистрации в Сети при использовании точек доступа нужна мобильная связь. В Крыму в малонаселенных пунктах она есть не везде, поэтому потребуется ее обеспечить. Это очень масштабная программа, которая будет реализована за счет средств Фонда универсального обслуживания. Он формируется за счет отчислений операторов (1,2% от выручки, полученной при оказании услуг связи). В этом году стояла задача собрать в резерв 14,5 миллиарда рублей. Мы это сделали.

Счетную палату беспокоит, что россияне отказываются от радиоточек в домах. По мнению auditors, это происходит из-за высоких тарифов. А вы как считаете?

Олег Духовницкий: Отказ от радиоточек - естественный процесс, вызванный в первую очередь снижением спроса на данную услугу. Связывать его с якобы высоким уровнем тарифов едва ли уместно. В городах, где оказывают услуги, подведомственные Россвязи «Российские сети вещания и оповещения» (ФГУП РСВО), уровень тарифа минимален. К примеру, в Москве абонентская плата за радиоточку для населения составляет 112,32 рубля в месяц, в Санкт-Петербурге - 97,5 рубля, в Севастополе - 41,04 рубля.

Изменение тарифов на услуги проводного радиовещания проводится в основном один раз в год. Действующий тариф для населения в Москве установлен 1 апреля 2019 года. Ранее абонентская плата за радиоточку составляла 106,8 рубля. Изменение - около 5%.

В регионах, где ФГУП РСВО не оказывает услуги проводного радиовещания, уровень тарифов гораздо выше: от 145 до 350 рублей в месяц. Скорее всего, речь об отключении радиоточек в силу высокого уровня тарифов касается тех регионов, где местные операторы связи сознательно устанавливают такие тарифы.

Сколько в стране сейчас радиоточек?

Олег Духовницкий: 2,7 миллиона. Из них 2,6 миллиона обслуживает ФГУП РСВО (Москва, Санкт-Петербург, Севастополь).

Обязательна ли установка радиоточек в новостройках?

Олег Духовницкий: Да, все новостройки по действующим правилам должны быть обеспечены возможностью оказания услуг проводного радиовещания. При проектировании нового строительства предусмотрено и наличие сетей проводного радиовещания.

Застройщик при выборе поставщика услуг вправе обратиться к операторам связи, действующим на его территории и имеющим соответствующие лицензии.

Россвязь отвечает за управление восстановлением единой сети электросвязи при ЧС. Удалось ли ликвидировать последствия паводка в Иркутской области?

Олег Духовницкий: У нас в этой зоне ответственности два блока работы.

Для определения готовности сетей связи к угрозе возникновения ЧС и отработки действий в таких ситуациях проводятся регулярные тренировки с операторами связи и администрациями регионов.

Прежде всего, они осуществляются на территориях, которые больше всего подвержены риску возникновения опасных природных явлений и техногенных процессов.

Как показывает практика, опыт, приобретенный в ходе этих тренировок, в реальной ситуации действительно помогает оперативно решать задачи по восстановлению инфраструктуры связи и оказанию услуг связи населению в условиях ликвидации последствий ЧС.

В Иркутской области паводок нанес серьезный ущерб инфраструктуре: 36 населенных пунктов оказались лишены различных видов электросвязи, в 9 населенных пунктах отсутствовала любая связь, еще в 3 населенных пунктах не работала сеть телерадиовещания, а 16 остались без почтовой связи. Но нам удалось оперативно ликвидировать последствия и восстановить работу всех сетей связи в полном объеме.

ДЕТАЛИ

По одному сигналу

Россвязь и МЧС выступали с совместной инициативой создать Единую технологическую платформу оповещения о ЧС с использованием таксофонов, каналов проводного радиовещания и цифрового телевидения. Зачем это нужно и будет ли идея реализована?

Олег Духовницкий: Дело в том, что сегодня информационно-техническое взаимодействие всех систем безопасности в России не может рассматриваться как единый организм. Единства нет как на программном уровне, так и на уровне средств и каналов коммуникации. Именно поэтому мы ведем речь о необходимости создания телекоммуникационной платформы, которая объединила бы все существующие автоматизированные системы и обеспечила бы гарантированный уровень оповещения населения. В идеале у нее должен быть единый оператор - единый центр принятия решений и управления.

Таксофоны, каналы проводного радиовещания и цифрового телевидения действительно могли бы стать элементами единой платформы. Варианты их использования уже проработаны.

Проект будет обсуждаться на заседании правительственной комиссии 6 декабря. На данный момент можно сказать, что идея нашла поддержку МЧС. Если решение правительством будет принято, для создания платформы сначала потребуется внести изменения в действующие нормативные правовые акты в области связи, разработать специальные требования к работе такой системы.

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 273, 04 декабря 2019 г.



БРАК С ВОЗВРАТОМ

Верховный суд РФ разъяснил, как покупателю получить деньги за неработающую бытовую технику

Наталья КОЗЛОВА

Сегодня рынок предлагает огромное количество дорогой бытовой техники. Соответственно, растет число претензий покупателей, которые, к примеру, приобрели навороченный кухонный комбайн, включили, а он напрочь отказывается работать. Понесли его обратно в магазин, а там обменять товар или, на худой конец, вернуть деньги - отказываются.

Как правильно и по закону должен вести себя в подобной ситуации пострадавший гражданин, разъяснил Верховный суд РФ на примере одного спора. Правовые нормы, действующие в подобных ситуациях, могут оказаться полезными очень многим.

А начался спор с того, что некая гражданка, жительница Краснодара, приобрела вещь, о которой давно мечтала, - дорогую кофемашину. Но насладиться свежесваренным кофе не получилось, так как техника работать отказалась. Цена неработающей машины впечатляет - 130 тысяч рублей. Поэтому покупательница приложила все усилия, чтобы вернуть деньги. Но полюбовно договориться с продавцом не вышло. Пришлось идти в местные краснодарские суды. Правда, до судов гражданка написала импортеру кофемашины заявление и в нем потребовала вернуть деньги. Компания сделать это отказалась. Потом был Первомайский районный суд Краснодара. Он назначил экспертизу, которая установила, что причиной неисправности кофемашины стал технический дефект. Поэтому районный суд решил взыскать с импортера полную стоимость кофемашины плюс неустойку в 10 тысяч рублей, еще и штраф - 67 тысяч рублей плюс судебные расходы.

Краснодарский краевой суд оставил в силе решение районных коллег с расчетами по деньгам, но добавил один пункт - он обязал истцу вернуть продавцу неисправную кофемашину.

Когда дело дошло до Верховного суда РФ, то его Судебная коллегия по гражданским делам подчеркнула несколько важных моментов в этом споре. Высокий суд сказал, что товар классифицируется как «технически сложный». И напомнил про Гражданский кодекс. Так, в статье 503 Гражданского кодекса сказано, что покупатель, если ему продали товар ненадлежащего качества, имеет право потребовать его замены или возврата денег. А в пункте 1 статьи 476 того же Гражданского кодекса сказано следующее - продавец отвечает за недостатки товара только в том случае, если покупатель докажет, что они были до покупки.

Покупку можно вернуть в течение 15 дней, в противном случае, если срок дольше, должны соблюдаться следующие условия.

Первое - у товара должен быть существенный недостаток. Второе - были нарушены сроки устранения недостатков товара. Третье - товар нельзя было использовать в гарантийный срок более чем 30 дней из-за исправления различных недостатков.

В нашем случае с кофемашиной 15 дней прошли, так что истце предстояло доказать наличие «существенных недостатков». Но краснодарские суды этого не установили.

Затем Верховный суд перешел к Закону «О защите прав потребителей». Абзац 2 пункта 3 статьи 18 закона о защите потребителей говорит о том, что можно получить деньги за товар в случае неисправностей, если вернуть сам товар производителю. При этом сам производитель должен убедиться в том, что товар был некачественным.

Но в нашем споре у фирмы, продавшей кофемашину, такой возможности не было. Они отправили покупательнице письмо, где предложили ей обратиться в сервисный центр, чтобы проверить кофемашину и получить акт технического состояния. Но гражданка технику не предоставила.

Верховный суд подчеркнул - ответчик не имел возможности убедиться в обоснованности требований недовольной покупательницы. Краснодарские суды на этот важный момент почему-то внимания не обратили.

Разъяснив все это, Верховный суд отправил дело на новое рассмотрение в апелляционную инстанцию.

Продажа и последующий возврат товаров - тема для Верховного суда совсем не редкая. В 2018 году Верховный суд уже включал подобные вопросы в свой «Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг».

В этом обзоре Верховный суд разъяснял, что суды должны учитывать как юридически значимое обстоятельство тот факт, предпринимал ли потребитель попытки вернуть товар.

«Для правильного разрешения спора суду надлежало установить, предпринимались ли действия по возврату товара, имеющего недостатки, обществу для выполнения последним обязанности по проведению экспертизы товара и добровольному удовлетворению требований потребителя о возврате уплаченной за товар суммы», - говорится в обзоре.

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 225, 7 октября 2019 г.



КАК ВЕРНУТЬ НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР

Рассказываем, что делать, если вы купили зимние сапоги с гарантией 30 дней в мае, а зимой у них вдруг треснула подошва, а также можно ли вернуть товар без чека

Представьте: вы купили весной зимнюю обувь. Магазин дает вам гарантию на нее — 30 дней. Конечно, летом и осенью теплые сапоги или ботинки вы не используете, надеваете их с наступлением зимы, носите пару недель — и вдруг на одном сапоге подошва трескается пополам. Носить невозможно, обидно — ведь сапоги совсем новые. Вполне возможно, что вы купили некачественный товар. И вы можете вернуть его в магазин и получить обратно потраченные впустую деньги.

В соответствии с законодательством, если вы обнаружили в товаре дефекты и недостатки, вы можете:

- потребовать замены на товар той же марки и модели;
- потребовать замены на товар другой марки и модели, но с перерасчетом цены;
- потребовать незамедлительного и бесплатного устранения недостатков купленного товара или, если чинили сами, возмещения расходов;
- отказаться от сделки, вернуть некачественный товар и потребовать возврат денег.

Кстати, обратиться с претензией вы можете не только к продавцу (в случае с сапогами — в магазин обуви), но и к изготовителю, и импортеру товара.

Я могу обратиться с претензией только в гарантийный срок?

Нет, не только. Рассказываем. Вы можете прийти в магазин с претензией о недостатках товара в течение гарантийного срока товара. Гарантийный срок начинается с того момента, как товар оказался у вас. Но если мы говорим о зимних сапогах и других сезонных товарах, есть особенность — их гарантийный срок и срок службы «исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей». Например, в Пензенской области установлено, что с 15 марта начинается весна, с 1 мая — лето, с 1 сентября — осень, а с 1 ноября — зима. В Москве немного иначе — весна начинается с 1 марта. Так что если вы купили обувь на холодный сезон в мае, а гарантия на нее 30 дней, то отсчитываться эти дни начнут только с наступлением зимы. Если срок гарантии не установлен, то вы можете предъявить претензию в пределах двух лет с того дня, как получили товар (если не оговорен более долгий срок).

Постгарантийный период

Если гарантия на товар меньше двух лет, и недостатки вы обнаружили после того, как она закончилась, но в пределах двух лет, вы все равно можете предъявить требования продавцу, изготовителю или импортеру, но только если докажете, что недостатки эти возникли до покупки или по причинам, которые возникли до передачи товара вам.

Вернемся к примеру с зимней обувью. Гарантия 30 дней, вы начали носить ботинки или сапоги в ноябре, а к концу декабря на одном предмете из пары вдруг треснула пополам подошва. При этом на втором все хорошо и вы ничего не делали для того, чтобы именно эту подошву сломать. Если вы докажете, что это, например, заводской брак, вы сможете вернуть деньги за товар (или потребовать замену, или устранения этого недостатка — как вы решите).

Продавец говорит, что экспертизу должен буду оплатить я. Это правда?

Если возник спор о причинах возникновения недостатка у товара, продавец, изготовитель или импортер должен провести экспертизу товара за свой счет. Вы можете участвовать в проверке качества товара. Вы будете должны возместить расходы на проведение экспертизы, а также на доставку товара, только если она покажет, что в недостатках товара продавец, импортер и изготовитель не виноваты.

Что делать, если я потерял чек?

Отсутствие у вас товарного или кассового чека не может быть основанием для отказа в удовлетворении ваших требований.

Когда мне вернут деньги?

Продавец обязан вернуть вам деньги (или возместить расходы на ремонт) в течение 10 дней со дня предъявления претензии. За каждый день задержки выполнения требования продавец (импортер или изготовитель) должен будет заплатить неустойку в размере 1% от цены товара.

Заменить товар продавец обязан в течение семи дней, а если нужна дополнительная проверка качества товара продавцом, то в течение 20 дней.

Если у продавца на момент обращения нет нужного для замены товара, то срок увеличивается до месяца.

А если продавец отказывается возвращать деньги или менять товар?

Обратитесь в **Роспотребнадзор** (сайт <http://www.rospotrebnadzor.ru/>; информационно-справочная линия **8-800-100-00-04** (звонок бесплатный из любого населенного пункта Российской Федерации); справочный телефон **8 (499) 973-26-90**). Если это не даст эффекта, то обращайтесь в суд.

Если дело дойдет до суда, и вы выиграете процесс, изготовитель (исполнитель, продавец, импортер и т. д.) заплатит штраф в размере 50% от суммы, присужденной вам.

Моральный вред вам по закону тоже могут компенсировать — сумму выплаты определит суд. Она не связана с размером возмещения имущественного вреда.

ИСТОЧНИК: Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ, 4 октября 2019 г.

НЕЗВАНЫЙ КОММИВОЯЖЕР. ЧЕМ ГРОЗЯТ БЕЗДУМНЫЕ «КЛИКИ» В ИНТЕРНЕТЕ

В подобное поверить трудно, но это факт: недавно множество вполне цивилизованных людей... продало себя в рабство. Правда, ни сном ни духом о том не подозревая. Они просто поставили «клик», согласившись с условиями очередного лицензионного соглашения в Интернете

Процедура это стандартная, обычно необходимая для того, чтобы зарегистрироваться в социальной сети или воспользоваться услугами какого-нибудь интернет-сервиса. Для чего, как правило, требуется сообщить свои персональные данные и дать согласие на их обработку. Но на сей раз список условий, которые предлагалось принять, содержал позволение быть проданным в рабство.

Ни о какой реальной торговле людьми речь, конечно, не шла. Провокационная фраза была вставлена в порядке эксперимента, авторы которого наглядно доказали, что интернет-пользователи тексты соглашений практически никогда не читают. А зря. Человеку как минимум не должно быть безразлично, что какие-то неведомые ему граждане сделают с его персональными данными.

Разумеется, сообщая о себе все, что от вас требуют, вы по умолчанию предполагаете, что «на том конце провода» находятся порядочные люди, которые данными сведениями злоупотреблять не будут. Не спешите с выводами! Один из пунктов лицензионного соглашения может, например, содержать право этих людей на передачу ваших персональных данных третьим лицам.

А вы потом будете удивляться: откуда берется шквал рекламных звонков, SMS и электронных писем, авторы которых знают о вас едва ли не все? Хотя как раз им вы свои данные не предоставляли и никакие соглашения с ними не заключали. Что ж, признайтесь себе, что какой-то момент вы прохлопали, бездумно поставив «клик» под некими кабальными условиями.

Но значит ли это, что теперь ваше имя будут «полоскать» где угодно, а вы ничего не сможете с этим сделать? На самом деле даже в такой ситуации есть масса возможностей для защиты.

Достаточно, к примеру, в ответ на рекламный звонок поинтересоваться: «Откуда вы узнали мой номер и имя?». Маловероятно, что на том конце сидит человек, имеющий под рукой то самое лицензионное соглашение, в котором вы давали кому-то право делиться с кем угодно вашими персональными данными. Ваше имя давно «оторвалось» от этого документа. Списки с миллионами телефонных номеров, привязанных к конкретным людям, «живут своей жизнью» в Интернете (если и не в свободном доступе, то в пределах досягаемости заинтересованных людей), и найти их первоисточник практически невозможно. Поэтому ответа на свой вопрос, вы, скорее всего, дождетесь. Так же, как и на вопрос: «Кто вы?». В подобных случаях звонящий чаще всего просто вешает трубку.

Между тем на такие вопросы у вас есть все основания. Ведь, приняв звонок, вы невольно приобрели юридический статус — стали потребителем рекламной услуги. И в силу положений ст. 8 и 9 закона «О защите прав потребителей» вправе получать информацию о том, кто эту услугу предоставляет.

Позвонивший, в частности, должен вам сообщить наименование своей организации, реквизиты ее государственной регистрации и прочие сведения. Если он не может или не хочет это сделать, уже стоит насторожиться.

Но даже в том случае, если на вопрос о своей принадлежности ваш собеседник ответит, вы можете сразить его следующим: «Давал ли я вашей организации согласие на рекламные звонки и SMS?».

Доказывать, что такое согласие у него есть, должен распространитель рекламы. Скорее всего, сделать это он не сумеет, и тогда вы смело можете обвинить его в нарушении ст. 18 закона «О рекламе» и ст. 15 закона «О персональных данных». Напомните ему также об административной ответственности по ст. 13.11 КоАП («нарушение законодательства Российской Федерации в области персональных данных»).

Но если все же произойдет чудо и вам представят текст принятого вами лицензионного соглашения, то и здесь есть шанс поставить на место незваных коммивояжеров. Часто слова о согласии на рассылки намеренно печатают более мелким

шрифтом, и в этом случае таковое будет считаться недействительным. Поэтому стоит вам заявить претензию, как распространитель рекламы будет обязан немедленно прекратить рассылки в ваш адрес.

Впрочем, не исключено, что изобличающие вопросы задавать будет некому - «на том конце провода» может оказаться робот. В последнее время достаточно популярными при «охоте» за клиентами стали автоматические рассылки и использование систем автодозвона. Такими способами активно пользуются юридические консультации, туристические агентства, распространители товаров и услуг.

И тут правда на вашей стороне - ст. 18 закона «О рекламе» говорит о том, что использование сетей электросвязи для распространения рекламы с применением таких средств без участия человека не допускается.

За соблюдением всех вышеперечисленных статей и законов должны следить Федеральная антимонопольная служба и Роскомнадзор, а значит, жаловаться на нарушения следует именно им. К сожалению, эти организации перегружены работой, поэтому в борьбе с незаконной рекламой придется разбираться, руководствуясь принципом «спасение утопающих - дело рук самих утопающих».

Адрес электронного коммивояжера нетрудно отправить в спам, а номер телефона заблокировать (хотя перед внесением его в «черный» список все-таки придется принять звонок и убедиться, что он носит рекламный характер). Если удастся узнать сведения о компании - распространителе рекламы, появится возможность направить ей отказ от получения звонков или рассылки.

Беда только в том, что заказчики рекламной кампании и ее исполнители - очень часто разные организации. И по телефону вам не удастся проверить достоверность сообщаемых сведений: исполнитель может представиться заказчиком рекламы, а сам заказчик в дальнейшем будет все отрицать. Таким образом, необходимо поставить вопрос грамотно: «Кто есть кто?». Неплохо при этом провести и аудиозапись разговора.

Впрочем, возможен и совсем иной исход событий. Вы, что называется, развесили уши и повелись на навязанную вам рекламу. В этом случае задумайтесь хотя бы над самым простым вопросом: если ее распространитель предлагает товары, работы или услуги, нарушая закон, будет ли он добросовестен при выполнении своих обещаний?

ИСТОЧНИК: «Санкт-Петербургские ведомости», № 169, 11 сентября 2019 г.

ШТРАФНАЯ ДАЧА

В разгар летнего сезона Верховный суд РФ рассмотрел интересный спор о плохой даче и о рублевом эквиваленте ответственности продавца за продажу некачественной постройки. Для тех, кто пытается быстрее сбыть с рук негодную недвижимость, решение Верховного суда может оказаться неприятным сюрпризом, потому что платить таким гражданам за обман придется много и не один раз

Наталья КОЗЛОВА

А началось все с желания некоей гражданки в Липецкой области купить себе дачу - участок с домиком. Было это в 2015 году. Такой вариант нашелся у местного индивидуального предпринимателя. Стоила женская мечта дорого - больше трех миллионов рублей. После покупки прошло совсем немного времени, но его хватило, чтобы гражданка убедилась - она приобрела очень плохой дом, в котором обитать нельзя. Женщина отказалась от покупки и потребовала деньги назад. Вот только возвращать уплаченные деньги оказалось трудно и долго. Получилось это сделать лишь через суд. Но и оно выполнялось очень не просто.

Поэтому гражданка пошла в суд второй раз с новым иском к продавцу дачи, чтобы тот заплатил ей за мучительное возвращение денег.

Точнее, в интересах дамы в суд пошла местная организация по защите прав потребителей. В иске было требование выплаты неустойки, компенсации морального вреда и требование заплатить штраф. В суде представитель организации заявил, что «отказ от исполнения договора купли-продажи, требования возврата денег, уплаченных за товар, и возмещение убытков индивидуальный предприниматель добровольно не выполнил».

Уточним, районный суд расторг договор купли-продажи, взыскал с продавца три миллиона, убытки - 565 821 рубль, неустойку в 300 тысяч рублей, компенсацию морального вреда в 30 тысяч и штраф в 100 тысяч рублей. Решение суда было исполнено лишь в конце 2017 года. С момента продажи дома прошли годы.

Возмущенная покупательница попросила взыскать с нежелающего выполнить требование суда индивидуального предпринимателя неустойку «по день фактического исполнения решения суда» в размере 3 542 000 тысячи рублей и моральный вред в 150 тысяч рублей. И райсуд пошел ей навстречу. Правда, взыскал с продавца меньше. Суд вынес решение о неустойке в 80 тысяч рублей плюс 25 тысяч госпошлины, а в компенсации морального вреда и в штрафе - отказал.

Областной суд с таким решением согласился. Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда дело изучила и нашла нарушения. Вот что увидел в этом деле Верховный суд. Судя по документам, в августе 2017 года вступило в силу решение райсуда, по которому с индивидуального предпринимателя взыскана стоимость дома с участком. Плюс «неустойка за нарушение срока удовлетворения требований потребителя о возврате денежных средств в размере 300 000 рублей, убытки в 565 821 рубль, моральный вред в 30 тысяч и штраф в 100 тысяч рублей». Тогда истица попросила суд взыскать с нерадивого продавца еще денег - неустойку за просрочку, так как добровольно продавец делать это не стал.

Суд исходил из того, что за нарушение сроков возврата потребителю денег за товар истец вправе требовать неустойку. Заплатить придется за период с момента вынесения решения суда и до дня его фактического исполнения. Об этом говорится в Законе «О защите прав потребителей». Правда, размер неустойки суд снизил до 80 тысяч рублей. Моральный вред суд взыскивать отказался, так как предыдущий суд за этот вред уже взял деньги. Суд еще отказался брать с продавца штраф, заявив, что штраф - «дополнительная однократная санкция, которая применяется к недобросовестному ответчику (продавцу) в случае отказа добровольно идти навстречу потребителю». И такую меру ответственности уже применял суд в первый раз.

Верховный суд с отказами местных судов не согласился. Разъяснения он начал со статьи 15 Закона «О защите прав потребителей». Размер компенсации морального вреда определяет суд, и этот размер совсем не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Поэтому суд «установил право истца на выплату ей неустойки за время с момента вынесения решения суда и до его фактического исполнения». Верховный суд подчеркнул - факт нарушения прав потребителя «за иной период» является достаточным условием для удовлетворения иска о компенсации морального вреда и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя. Ссылка местных судов на то, что компенсация морального вреда в этом деле уже один раз присуждалась - несостоятельна, заявил Верховный суд и подчеркнул - эта компенсация взыскивалась первый раз за другое нарушение.

По Закону «О защите прав потребителей» (статья 13) суд взыскивает за несоблюдение требования добровольно заплатить, что требует потребитель, штраф в размере 50 процентов от суммы, присужденной потребителю. Так что взыскивать штраф надо «в силу прямого указания закона». Вывод местного суда о том, что штраф - однократная санкция и в дальнейшем ответчик освобождается от его уплаты - ошибка, подчеркнул Верховный суд. И, отменив все решения местных судов, велел пересмотреть спор заново.

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 159, 23 июля 2019 г.



«ЧТО-ТО СОЕДИНЯЛ И ЗВОНИЛ ДРУГУ». КАК ВЫБРАТЬ МАСТЕРА ДЛЯ РЕМОНТА БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

Владимир СЕРГАЧЕВ

«Когда он пришел ремонтировать нашу стиральную машину в третий раз, я сразу же ему сказала, что этот его визит будет последним. По прошествии трех часов стало ясно, что машина уже не заработает - и я была готова заплатить только за то, чтобы он ушел...» - нервно посмеиваясь, рассказывала мне знакомая по имени Алена.

А начиналась ее короткая, но очень содержательная история так. Пару недель назад Алена вместе с семьей вернулась с курорта - требующих стирки вещей накопилось изрядно и нужно было форсировать процесс. Однако служившая верой и правдой больше десяти лет стиральная машина неожиданно забастовала - включиться включилась, но диск ее управления почему-то стал вращаться самостоятельно. А поскольку машина не понимала, чего от нее хотят, стирать вещи отказалась.

Алена признается: когда стало ясно, что требуется ремонт, она сразу же предложила маме не заморачиваться и купить новую машину. Но та отказалась наотрез, заявив: «Я привыкла к старой и никакой другой не хочу».

- Я тут же нашла в Интернете сайт производителя, определилась с ремонтным сервисом и позвонила по указанному там телефону, - рассказывает Алена. - Описала диспетчеру характер неисправности, поинтересовалась сроками ремонта и примерной стоимостью работ. А в ответ услышала вопрос об их срочности. Сразу согласилась на срочный ремонт, который был оценен в 6 тысяч рублей.

- В понедельник вечером, когда должен был прийти мастер, специально отпросилась с работы пораньше, - продолжает она. - Однако ни в указанное время, ни через полчаса он так и не появился.

Тогда Алена позвонила диспетчеру и попросила узнать, где ремонтник. А еще через час позвонил он сам. И сразу же заявил, что сегодня приехать не сможет, поскольку уже восемь, а у него последняя электричка в пригород, где он живет, уходит около десяти. Договорились на следующий день, вторник.

- Когда я сказала, что о срочности речь идти уже не может, он воспринял это спокойно, - поясняет собеседница. - Как будто знал, чем дело закончится.

Во вторник вечером мастер прибыл почти вовремя. Несколько часов возился с машиной - и в конце концов заявил, что «неисправен блок управления, который на месте я починить не могу, поскольку не силен в электронике».

Мастер предложил его снять, отвезти в офис фирмы электронщику - тот его починит, а он потом приедет и поставит обратно. «Если согласны - платите аванс».

- Что мне оставалось делать? - спрашивает Алена. - Заплатила 3 тысячи рублей. И договорилась, что в четверг машина уж точно вернется в строй.

Однако в четверг дело тоже не задалось. Привезенный после ремонта блок управления упорно не хотел управлять так, как надо. На место вроде бы встал, но ручка управления по-прежнему вращалась по своему усмотрению, а машина стирать отказывалась.

«Сейчас-сейчас, сделаем», - успокаивал мастер. И снова залезал во внутренности аппарата, потев от усердия. Что-то соединял и отсоединял. Паял. Звонил «другу», советуясь, как поступить. Спрашивал у хозяев, исправна ли электрическая розетка, которая питает машину. Однако по прошествии трех (!) часов результата так и не было.

Остается только позавидовать терпению хозяйки стиральной машины: она, поддавшись на уговоры, дала мастеру еще один шанс реабилитироваться в качестве специалиста. И на следующий вечер он почти сделал это: машина отработала короткую программу без запинки. А вот на обычной «провалилась» - все пошло по уже известному сценарию...

«А может, ему просто нравится разбирать нашу машину? - предположила Алена дочка. - Ведь он так старается, собирает-разбирает уже который раз...».

- Я была на грани нервного срыва и, поразмыслив, предложила «специалисту» покинуть квартиру, - говорит Алена. - Однако он заверил меня, что обязательно доведет дело до конца.

И не обманул - довел. Когда на кухне запахло паленым, стало ясно - если шансы на починку машины когда-то и были, то сейчас они стали вовсе призрачными. Машина не подавала признаков жизни. Тогда хозяйка не выдержала и просто выгнала ремонтника. Правда, аванс он ей так и не вернул. А вместе с собой, с разрешения Алены, забрал из квартиры и многострадальную стиральную машину...

- Когда за ним закрылась дверь, я почувствовала колоссальное облегчение - наконец-то ни неисправной машины, ни странного ремонтника в нашей жизни не стало, - говорит Алена. А на следующий день в их квартире появилась новая стиральная машина.

Каковы выводы?:

- Во-первых, формальная принадлежность сервисной компании к числу уполномоченных ремонтников еще не означает гарантии высокого качества услуг: люди в ней могут работать разной квалификации и не всегда способны сделать то, на что рассчитывает клиент.
- Во-вторых, прежде чем ремонтировать аппарат, которому 10 - 15 лет, стоит трезво оценить, насколько велика разница между затратами на ремонт и приобретением нового. Может, и не стоит тратить деньги и нервы...
- А в-третьих, если все же решите ремонтировать, до того почитайте отзывы и о компании, и о конкретном специалисте: вполне вероятно, что таким образом вам удастся не наступить на грабли, действие которых кто-то на себе уже испытал.

ИСТОЧНИК: «Санкт-Петербургские ведомости», № 132, 22 июля 2019 г.

МОЖНО ЛИ ВЕСТИ ВИДЕОСЪЕМКУ В МАГАЗИНЕ?

Екатерина РЫБАЛКО

На дверях многих магазинов есть надписи и рисунки, предупреждающие о том, что видеосъемка запрещена. А если покупатель, например, достает в торговом зале телефон и начинает снимать на видео полки с товарами, рядом часто появляется сотрудник с требованием выключить камеру и убрать телефон по причине того, что снимать в магазине строго запрещено. При этом, по словам юриста, запретить вести съемку в личных целях (например, снимать товар, ценники и пр.) в магазине не имеют права. Ограничение доступа к информации может устанавливаться только федеральными законами, а не внутренними правилами магазина, говорит юрист Ольга Белякова, добавляя, что даже если запрет на съемку прописан во внутренних положениях для работников магазина, к покупателю он не имеет никакого отношения.

На основании каких законов можно вести видеосъемку в магазине?

«В личных целях снимать в магазине можно. Вы как покупатель, руководствуясь положением Федерального закона о защите прав потребителя, имеете право на информацию. Соответственно, в личных целях вы можете получать ее беспрепятственно, - говорит Ольга Белякова. - Сотрудник магазина запрещать вести съемку не имеет права. Если дело дойдет до рукоприкладства, до обыска, до того, что у вас попробуют забрать камеру, телефон, то смело пишите заявление, вызывайте наряд полиции. Здесь уже начинает работать Кодекс о правонарушениях».

В качестве законодательной базы юрист советует обратиться:

- во-первых, к статье 29.4 Конституции РФ, в которой четко прописано, что «каждый человек имеет право свободно искать, получать, распространять информацию любым законным способом».
- во-вторых, говорит Белякова, из статьи 7 Федерального закона «Об информации...» мы знаем, что все общеизвестные сведения являются общедоступной информацией, и доступ к ней не ограничен.
- И наконец, никто не отменял закон «О защите прав потребителей», согласно которому покупателю обязаны предоставить всю нужную информацию.

Вас убеждают, что съемка нарушает закон о коммерческой тайне. Так ли это?

Как объясняет Белякова, коммерческая тайна - понятие очень сложное. Чтобы отнести что-то к коммерческой тайне, нужно руководствоваться определенным федеральным законом, положением нормативно-правового акта. Соответственно, товар должен носить гриф «коммерческая тайна», он должен быть внесен в определенный список, как правило, такого в магазинах нет. То же самое относится и к лейблам, торговым маркам и т.д. Да, они защищаются авторскими правами, но, если вы используете их в личных целях, для ознакомления, то ничего этого вам запретить не могут. Все что выставлено на витрину: товар, его внешний вид, ценник, интерьер магазина - относится к публичной оферте.

«Попасть под категорию коммерческой тайны могут материалы, к которым не должны иметь доступ третьи лица. Если вы зайдете в кабинет заведующего и начнете снимать там, то это подходит под понятие коммерческой тайны, потому что в кабинете может содержаться определенная непубличная информация, например, касающаяся стоимости поставок. Это место не является публичным и предназначено для персонала», - объясняет юрист.

Можно ли фиксировать на видео, если возникла конфликтная ситуация с кем-то из сотрудников?

Вот тут уже сложнее, говорит юрист. Белякова напоминает: существует понятие «персональные данные», и внешность человека тоже относится к ним. «Вы можете снимать кого-то только с его согласия, если вы собираетесь дальше использовать этот материал где-либо. Если у вас возник конфликт, то вам для начала нужно будет доказать, что вы никуда не собираетесь эту запись выкладывать», - поясняет она. По словам юриста, это правило действует, если покупатель, например, оказывается, один на один с сотрудником магазина. Но, объясняет Белякова, если, допустим, вы снимаете кого-то еще рядом с ним, это считается уже публичностью, человек предполагает, что он находится в публичном месте и может попасть в объектив любой камеры. Если вы принесете видео в полицию, здесь с вашей стороны, скорее всего, не будет нарушения, так как вы используете видеозапись для определенной цели: отстоять свои права.

Есть ли разница, на какую технику вести видеосъемку?

По словам юриста, закон об этом не говорит. Закон оперирует только лишь понятиями фотосъемка, видеосъемка, аудиозапись.

ИСТОЧНИК: Официальный сайт газеты «Аргументы и факты», 21 июля 2019 г.

НАКАЖУТ РУБЛЕМ

Иностранные интернет-магазины будут платить штрафы по российским законам

Владислав КУЛИКОВ

Пленум Верховного суда России утвердил постановление, которое заставляет иностранные интернет-магазины, ориентирующиеся на российского покупателя, выполнять наши правила. В том числе платить штрафы за обиды, нанесенные клиенту. «Принятое постановление разъясняет важные вопросы, касающиеся разграничения применения норм международного и российского права», - подчеркнул председатель правления Ассоциации юристов России Владимир Груздев.

Среди интересных положений документа он выделил разъяснения по поводу покупок товаров в заграничных интернет-магазинах или напрямую у производителей через их официальные сайты. Что делать, если иностранный электронный продавец обманул?

Сложный путь: подавать иск в той стране, где работает продавец, для этого придется нанимать там местных адвокатов. Желательно еще выучить иностранный язык.

Шансы, что удастся найти за границей русскоязычного адвоката, специалиста по защите прав местных потребителей, невелики. Но теперь граждане, покупающие товары в иностранных интернет-магазинах, в некоторых случаях смогут защищать свои права потребителей по российскому законодательству.

«Если иностранный производитель распространяет продукцию с территории своей страны через интернет или с помощью каталогов для заказа продукции, суд вправе применить защиту прав потребителя, предоставляемую нормами российского права», - пояснил Владимир Груздев.

Это значит, например, что с продавца можно будет взыскать дополнительный штраф за невыполнение добровольно законных требований покупателя, а суд начислит еще 50 процентов сверху от взысканной суммы. Работа заграничных продавцов и поставщиков должна отвечать российским правовым стандартам.

Документ прописывает для судей ориентиры - на что обратить внимание, решая, применять российские нормы или нет. Наши требования вполне можно распространить на компании, которые, как сказано в проекте, любыми способами направляют свою деятельность «на территорию страны места жительства потребителя или территорию нескольких стран, включая территорию страны места жительства потребителя».

Например, сайт в интернете на русском языке уже будет свидетельством, что наших покупателей ждут. Другой признак: цены в рублях. Уважая нашу валюту, продавец обязан уважать и наши законы.

«Сайт в сети интернет может рассматриваться как ориентированный на российских потребителей, если одним из его языков является русский язык, цены приведены в российских рублях, указаны контактные телефоны с российскими кодами или имеются другие аналогичные доказательства (например, владелец сайта заказывал услуги, направленные на повышение цитируемости его сайта, у российских пользователей сети интернет)», - говорится в документе.

Поэтому даже реклама иностранного сайта на российских ресурсах - повод заставить продавца соблюдать наши нормы. Другой интересный момент: ситуации, когда на территории нашей страны должны выполняться международные законы.

«Согласно Конституции, общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы, - поясняет Владимир Груздев. - Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора. Данные положения никак не нарушают суверенитет России, так как силу имеют только те договоры и конвенции, к которым официально присоединилась наша страна, то есть государство согласилось на действие подобных норм. При этом решения, противоречащие нашему законодательству и базовым принципам, не должны выполняться на территории нашей страны».

Как сказано в постановлении, суд обязан отказать в применении иностранной нормы непосредственного применения, если ее назначение и характер несовместимы с основами правопорядка Российской Федерации, затрагивают суверенитет или безопасность государства, нарушают конституционные права и свободы российских граждан и юридических лиц.

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 148, 10 июля 2019 г.



КЛИЕНТОМ НЕ РИСКОВАТЬ

Верховный суд впервые разъяснил, как судить за опасные услуги

Владислав КУЛИКОВ

Пленум Верховного суда России впервые разъяснил особенности применения статьи 238 Уголовного кодекса, наказывающей, по сути, за пренебрежение жизнью клиентов. Соответствующее постановление публикует «Российская газета».

Если из-за чьих-то некачественных услуг человек получил увечье или погиб, бизнесменам грозит до шести лет лишения свободы. Всего, по данным Судебного департамента при Верховном суде, за год по данной статье было осуждено более 3,7 тысячи человек. Как поясняют эксперты, постановление пленума разъясняет вопросы привлечения к уголовной ответственности представителей бизнеса за оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности. Например, на скамью подсудимых можно попасть за продажу некачественной водки, опасной для жизни. Разъяснения пленума Верховного суда России позволят устранить определенные пробелы практики применения статьи 238 УК.

Как поясняет пленум, уголовная ответственность по данной статье наступает только при условии, что опасность товаров, продукции, работ или услуг для жизни или здоровья человека является реальной. Само по себе несоответствие товара, работы, услуги требованиям безопасности, установленным в нормативных актах, не может свидетельствовать об их опасности для жизни и здоровья человека. Такая опасность должна быть реальной, а не потенциальной.

При этом суды должны не просто наказывать виновников, но и, по возможности, разбираться в причинах. Если обнаружены какие-то системные причины, из-за которых беда может повториться не раз, надо на это указать соответствующим властям.

«В случае выявления при рассмотрении уголовного дела по статье 238 УК РФ обстоятельств, способствовавших совершению преступления, нарушений прав и свобод граждан, а также других нарушений закона... рекомендовать судам... выносить частные определения или постановления, обращая внимание соответствующих организаций и должностных лиц на данные обстоятельства и факты нарушений закона, требующие принятия необходимых мер для их устранения» - сказано в документе.

Эта статья является комментарием к :

Постановление Пленума ВС РФ от 25 июня 2019 г. № 18 «О судебной практике по делам о преступлениях, предусмотренных статьей 238 Уголовного кодекса Российской Федерации»

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 142, 03 июля 2019 г.



ПАЛЬМУ ПОСАДЯТ ОТДЕЛЬНО

Молочные продукты развели по разным полкам

Евгений ГАЙВА

Выбрать молочные продукты без заменителей молочного жира станет максимально просто с 1 июля. На полках магазинов их выложат отдельно от другой продукции и подпишут. В силу вступает постановление правительства, которое вводит такое правило.

В торговом зале, другом месте продажи молочные и молочносодержащие продукты без заменителей должны выкладываться так, чтобы покупатель мог отличить их от других пищевых продуктов. К полке приставят надпись «Продукты без заменителя молочного жира». Добавлять в продукты заменители молочного жира, в частности пальмовое масло, производители стали все чаще. Но если открыто информировать об истинном содержании продуктов, люди станут отдавать предпочтение еде без заменителей, уверены молочники.

«Ввести эти правила мы предлагали еще несколько лет назад», - рассказывает председатель совета Молочного союза России Людмила Маницкая. Производители, не использующие заменители молочного жира, смогут лучше представить товар. Особенно это поможет малым и средним предприятиям, которым сложно наладить сбыт своей скоропортящейся продукции из-за конкуренции с крупными производителями, говорит эксперт.

Впрочем, производители молочных продуктов с заменителями тоже найдут своих покупателей, уверены эксперты. Продукты с заменителями дешевле, а значит, будут выдерживать конкуренцию по цене. Торговым предприятиям, конечно, потребуется немного перестроить свою работу, особенно тем, которые позиционируют себя как магазины натуральной еды.

Им придется отказаться от «фермерских» продуктов на заменителях. «В этом есть элемент недобросовестной конкуренции по отношению к другим сетям», - отметил в разговоре с «РГ» председатель правления Ассоциации экспертов рынка ритейла Андрей Карпов. Так что лучше честно информировать покупателей о составе продуктов. Градация молочных продуктов на полке поможет это сделать, указывает он.

Больших расходов торговые сети не понесут, считает эксперт. Больше всего нововведения скажутся на поставщиках, им теперь придется задуматься о правильном продвижении своего товара. Например, некоторым поставщикам продукции с использованием заменителей будет сложно объяснить покупателям, почему их товар стоит дороже аналогов.

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 140, 01 июля 2019 г.



АБОНЕНТ НЕДОСТУПЕН

Верховный суд разъяснил правила замены дорогих гаджетов

Наталья КОЗЛОВА

Кто и при каких условиях должен заменить покупателю дорогую неисправную вещь - продавец или импортер? На этот вопрос ответила Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ, перепроверив итоги двух судебных решений. Ситуация, которую рассматривал высокий суд, была самая что ни на есть житейская. В Тольятти гражданка купила дорогой телефон. Но он так и не заработал. Экспертиза, которую покупательница заказала, написала, что телефон не заработает. В суд с денежными требованиями истица обратилась не к продавцу, а к экспортеру.

Ситуация, которую рассматривал высокий суд, была самая что ни на есть житейская. В Тольятти гражданка купила дорогой телефон. Но он так и не заработал. Экспертиза, которую покупательница заказала, написала, что телефон не заработает. В суд с денежными требованиями истица обратилась не к продавцу, а к экспортеру.

Гражданка просила, чтобы суд обязал фирму забрать у нее некачественный товар. Комсомольский райсуд Тольятти с иском согласился. Самарский областной суд поддержал коллег. Суд обязал гражданку отдать, а импортера - принять у истицы некачественный товар. До Верховного суда дошла фирма с жалобой на такое решение. Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда местные решения судов отменила и объяснила почему.

Вот что было в материалах дела, которое изучил Верховный суд. Фирма, к которой истица предъявила претензии, была импортером телефона. Дама обратилась в сервисный центр и попросила определить, что за неисправность. Эксперт центра дал заключение - вышла из строя системная плата. Ее стоимость - это половина цены телефона. По мнению эксперта, ремонт телефона нецелесообразен. На претензию истицы добровольно забрать телефон и компенсировать ей убытки импортер не счел нужным даже ответить.

В районном суде была проведена товароведческая экспертиза. Она подтвердила, что в телефоне есть недостаток «производственного характера» - не работает системная плата. Стоимость ее замены - половина цены аппарата. «Временные затраты на устранение дефекта зависят от наличия этой детали на складе. Непосредственно замена системной платы составляет три часа», - сказано в экспертизе.

По мнению райсуда, недостаток товара «не может быть устранен без несоразмерных расходов». Суд счел дефект «неустранимым» и пошел навстречу истице. Апелляция с таким выводом согласилась.

Но Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда заявила, что коллеги в регионе были не правы. А начал суд с закона «О защите прав потребителей», где в статье 18 говорится про гарантийный срок. Если в товаре в этот период обнаружится недостаток, то покупатель «по своему выбору» может предъявить претензии продавцу или изготовителю, или импортеру. Еще Верховный суд напомнил про Перечень технически сложных товаров. Его утвердило правительство в 2011 году. Телефон - есть в перечне. В законе «О защите прав потребителей» в статье 18 говорится, что гражданин «вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи» и требовать возвратить либо деньги, либо такой же товар другой марки.

Из сказанного Верховный суд делает следующий вывод - потребитель вправе, обратившись к импортеру, требовать возврата стоимости технически сложного товара, в частности, при обнаружении во время гарантийного срока «существенного недостатка». Таким недостатком является неустранимый недостаток или тот, что нельзя устранить без несоразмерных расходов или затрат времени.

По заключению товароведческой экспертизы отремонтировать телефон можно, заменив системную плату по гарантии, то есть безвозмездно. При этом, подчеркнул Верховный суд, вопросы экономической целесообразности в части стоимости деталей и их замены существенного значения для ответчика не имеют, так как компания, производящая телефоны, сама выпускает детали и комплектующие.

Из решений местных судов видно, что основанием для признания недостатка телефона «существенным» стали... взаимоисключающие выводы суда. Выводы, с одной стороны, утверждали, что недостаток аппарата неустраним, а с другой стороны, говорили, что расходы на устранение недостатка приближаются к его стоимости или даже превышают ее. Суд со ссылкой на экспертное заключение написал, что в случае дефекта системной платы производитель телефона его заменит на новый. Но, удивился Верховный суд, ни сервисный центр истицы, ни товароведческая экспертиза суда не содержат выводы, что если есть дефект системной платы, то производитель поменяет телефон. Из экспертиз ясно, что недостаток можно устранить, поменяв плату. Но вывод суд сделал другой - цена ремонта телефона равна стоимости нового, поэтому недостаток неустраним из-за экономической нецелесообразности такого ремонта.

Верховный суд напомнил, что входит в понятие «неустранимого недостатка». Об этом шла речь на пленуме Верховного суда (№ 17 от 28 июня 2012 года). Несоразмерность сложного товара, сказано на пленуме, определяется судом исходя из особенностей товара. Местный суд установил, что замена платы стоит 49 процентов от цены телефона. Поэтому вывод суда о том, что расходы на устранение недостатка «приближены к стоимости», поэтому недостаток - существенный, «противоречит требованиям закона». Так что спор местным судам придется пересматривать.

ИСТОЧНИК: «Российская газета - Неделя», № 133, 21-25 июня 2019 г.



ВЫЙТИ НА СВЯЗЬ

Дмитрий Медведев подписал постановление об отмене внутрисетевого роуминга в России

Владимир КУЗЬМИН

Правительство внесло изменения в правила оказания услуг телефонной связи, закрепляющие отмены внутрисетевого роуминга. Это окончательное решение вопроса на уровне подзаконного нормативного акта, подчеркнул премьер-министр Дмитрий Медведев на совещании со своими заместителями, сообщив о подписании соответствующего постановления. Законом внутрисетевой роуминг отменяется с 1 июня. Сотовые операторы, заметил глава кабинета, фактически уже перешли на новые стандарты работы. Кроме того, закрепляются бесплатные входящие вызовы на всей территории России, включая Крым. «Это, конечно, сделало поездки по стране гораздо комфортнее, - заявил Медведев. - В XXI веке доступная связь с близкими во время командировок, во время отпусков - это абсолютно естественная и необходимая вещь».

Документ вносит в правила оказания услуг телефонной связи новый пункт, который гласит, что на территории России оператор сотовой связи в своей сети устанавливает одинаковые условия оказания услуг каждому абоненту независимо от того, к какому региону относится номер.

Вице-премьер Максим Акимов обратил внимание, что в стране есть такие территории, где не работают крупные сотовые операторы общероссийского масштаба, но есть местные сотовые сети. «Работают активно, предоставляют весь комплекс услуг. В частности, в Республике Крым и Севастополе плата за входящие звонки также обнуляется. Это существенно повысит привлекательность и будет способствовать росту потока», - сказал зампред правительства.

Теперь Россия будет прилагать усилия, чтобы роуминг был отменен и в масштабе Евразийского экономического союза, куда также входят Белоруссия, Казахстан, Армения и Киргизия. Процесс будет длительным, признал Акимов. «Первым шагом на этом пути станет принятие соглашения о создании единого тарифного пространства», - рассказал он. Проект документа уже внесен нашей страной и рассматривается на площадке Евразийской экономической комиссии. «Мы рассчитываем, что в этом году согласуем документ для скорейшего его подписания», - заявил вице-премьер.

- Надо выходить на единые стандарты оказания услуг, включая отмену внутрисетевого роуминга, - согласился Дмитрий Медведев, - как, собственно, и готовиться к переходу на внедрение связи пятого поколения. Это очень большой, дорогостоящий, серьезный проект.

Глава правительства на совещании также поднял тему очередного проведения Единого госэкзамена. Эта форма аттестации, напомнил он, вводилась, чтобы добиться максимально объективной и честной оценки знаний школьников. И, конечно, для искоренения коррупции при поступлении в высшие учебные заведения. Каждый год в правительстве внимательно анализируют результаты кампании и делают выводы для совершенствования системы, чтобы свести к минимуму проблемы и нарушения, не создавать дополнительных возможностей подтасовать результаты. «В целом Единый госэкзамен себя хорошо зарекомендовал за это время», - считает премьер-министр.

В этом году досрочно госэкзамен уже сдали почти 28 тысяч человек. Основную волну, которая продлится до 1 июля, должны пройти практически 750 тысяч человек, 660 тысяч - выпускники текущего года.

- В целом кардинальных изменений в проведении экзаменов нет, - отметил Медведев. - Теперь на полуострове Крым итоговая аттестация тоже проходит в форме ЕГЭ. Раньше ее можно было пройти или в форме Единого госэкзамена, или в привычной, традиционной для крымчан форме.

К новым предметам на выбор добавился китайский язык, обратил внимание премьер, что говорит о расширении интереса к этой стране.

Сдача ЕГЭ будет проходить на 5,7 тысячи пунктов проведения экзаменов. Везде установлены камеры, специальная техника, проверяется, чтобы у школьников не было телефонов, доступа в интернет, описал Дмитрий Медведев условия. За проведением экзаменов можно наблюдать в режиме видеотрансляции. «Регионы к кампании готовы, все необходимые поручения были даны, и сейчас проведение Единого госэкзамена - это ответственность глав регионов и соответствующих муниципальных властей», - предупредил он.

Премьер пожелал удачи экзаменуемым и терпения родителям. «Рассчитываю, что Единый госэкзамен 2019 года пройдет хорошо и без каких-либо существенных происшествий, а ребята покажут лучшее, на что способны», - заключил глава кабинета министров.

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 113, 28 мая 2019 г.



В ПОИСКАХ «ЦИФРЫ». ПЕТЕРБУРГ РАССТАЕТСЯ С АНАЛОГОВЫМ ТЕЛЕВИДЕНИЕМ

Илья ЛЕТКОВ

Петербург одним из последних регионов расстается с аналоговым телевидением и переходит на цифровое. И некоторым гражданам придется напрячься, чтобы подготовиться к этому переходу. Говорят, тем, кто имеет телевизор, выпущенный до 2012 года, придется покупать специальную приставку

Правда, оказалось, что дело не столько в годе выпуска, сколько в марке «ящика». Не всякая новенькая плазменная панель даже известных брендов способна подстроится под цифру без приставки. Так что, первый урок: нужно зайти на сайт официального «цифрового» оператора России <https://spb.rtrs.ru/>, найти там табличку со всеми мыслимыми брендами, типами и марками телевизоров и сверить с маркой своего телевизора. Не исключено, что приставки понадобятся гораздо большему числу горожан, нежели предполагалось изначально. Правда, город обещает выделить материальную помощь на их покупку семьям, в которых подушевой доход ниже 22 042 рублей 60 копеек.

Моя семья как раз из тех, которым нужно обзавестись приставкой. Ибо наш телевизор известной корейской марки, купленный до 2012 года, с «цифрой» не дружит, а покупать новый за 20 тысяч рублей не хочется. И я направился на поиски.

Припомнил, что начинать нужно с «Почты России». Некоторое время назад широко распространилась информация, что именно через почту можно заказать приставку, которая точно подойдет. Я с надеждой обратился в ближайшее почтовое отделение. Оператор поначалу подтвердил, мол, да, вроде занимаемся... но надо спросить у начальницы. Спросили. Немного растерявшаяся женщина уточнила, что это было правдой до определенного времени, а сейчас почтовиков освободили от этой функции.

Куда дальше? Конечно, в крупный сетевой магазин, торгующий электроникой и обладающий бешеным количеством консультантов. Скусающий продавец, которому я назвал и марку телевизора, и год приобретения, подвел меня к прилавку и указал на два варианта приставок (800 и 1200 рублей). По его словам, они обе подходят «абсолютно к любым телевизорам». Это, кстати, было написано и на упаковках товара (с инструкцией на русском языке, made in Hong Kong).

Заплатил 800, взял на всякий случай товарный чек: вдруг, думаю, не подойдет. И точно. Несмотря на все мои усилия, не сработало. Вызвал соседа, дипломированного электрика со стажем. Он сверился с инструкцией и подтвердил, что я все сделал правильно. Попробовал было подключить приставку сам. Не получилось. Товарный чек позволил сдать покупку обратно и вернуть деньги. Третью попытку найти мне «цифру» предприняли уже мои продвинутые в электронном отношении друзья. Что-то принесли, попробовали подключить к моему телевизору - не пошло.

На секунду проявил слабость и подумал, что лучше просто подключить кабельное и вместе с ним перейти на цифровой формат. Но тогда придется заплатить 4 тысячи за оборудование и подключение, а потом еще вносить ежемесячно абонентскую плату. Неет! Сказано же, что первый мультиплекс цифрового ТВ будет бесплатным (если, разумеется, телевизор «поймает» его - с приставкой или без), стало быть, я должен заполучить его именно бесплатно.

Проблема разрешилась совершенно случайно. Заглянул в другой магазин электроники, и мне повезло вытянуть счастливый билетик в лице компетентного продавца. Он заметил, что я «завис» у прилавка с коробочками-приставками, как две капли воды похожими на ту, что уже была у меня в руках, подошел, выслушал все, что я хотел рассказать о своем телевизоре, и дал хороший совет. Правда, цена моей новой приставки оказалась 1600 рублей (с инструкцией на русском языке, made in China).

Не передать словами, когда после запуска программы автоматической настройки с экрана пропала ненавистная маркировка «А» (аналоговое ТВ). Цифровое ТВ с его 20 программами пришло и в мой дом. Правда, тут же встал вопрос о замене общей антенны. Она у нас на ладан дышит. Из-за этого, говорят, изображение - даже цифровое - немного «подрябывает» и тормозит. Но это уже потом.

Одно практическое замечание: готовьтесь к увеличению количества проводов в доме. Приставка подключается к электросети отдельно. Так что для моего цифрового ТВ теперь требуется две розетки.

Р. С. Тем временем поступила информация о том, что правительство РФ решило продлить переход страны на цифровой формат до 14 октября. На этот момент 28 регионов уже отчитались о полноценном переходе. Остальные 57 (и Петербург в их числе) должны были перейти до 3 июня. И вот процесс отложен.

Несколько ранее, руководство Ленинградской области со своей стороны объявило о том, что сможет перейти на цифровое вещание лишь в октябре из-за... дачного сезона. А пока сотрудники областного комитета цифрового развития совместно с ФГУП «РТРС» и волонтерами намерены выезжать в районы, пропагандировать «цифру», помогать гражданам выбирать приставки и настраивать телевизоры.

ИСТОЧНИК: «Санкт-Петербургские ведомости», № 88, 20 мая 2019 г.

ОБЩЕНИЕ С ОТКРЫТЫМИ ГЛАЗАМИ

Мессенджеры лишат права на анонимность

Юлия КРИВОШАПКО

Мессенджеры больше не смогут предоставлять услуги анонимным пользователям и обязаны будут их идентифицировать по абонентскому номеру телефона. Правила такой идентификации вступают в силу пятого мая. Они были приняты в расчете на то, чтобы услугами сервисов обмена мгновенными сообщениями пользовались только люди, подтвердившие, что номера мобильных телефонов, используемые для переписки, принадлежат именно им.

Для идентификации пользователя администрация мессенджера будет направлять запрос мобильному оператору. У последнего есть 20 минут на проверку и ответ. Если данные пользователя совпадают со сведениями в базе сотового оператора, идентификация считается пройденной.

Каждый пользователь при регистрации получает уникальный код идентификации в мессенджере. Сотовая компания вносит его в свою базу данных с указанием, каким именно сервисом для переписки пользуется клиент. Если номер в базе сотовой компании отсутствует или оператор на запрос не отвечает, мессенджер должен отказать пользователю в регистрации. Тем, кто уже прошел идентификацию, но позднее сменил номер телефона или оператора, потребуется пройти процедуру заново. Оператор, с которым расторгнут договор, должен уведомить об этом администрацию мессенджера в течение суток.

Действующим пользователям мессенджеров не придется заново проходить идентификацию, если информация, уже полученная от них сервисом, и данные, имеющиеся у оператора, совпадут.

Закон о мессенджерах был принят в России в июле 2017 года. Именно он среди прочего обязал сервисы обмена мгновенными сообщениями предоставлять свои услуги только идентифицированным по абонентскому номеру пользователям.

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 96, 06 мая 2019 г.



КАК ПОДАТЬ ЖАЛОБУ НА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР?

В силу вступил закон, который упрощает процедуру подачи обращения по поводу качества и безопасности товаров и услуг. Рассказываем, как теперь можно подать жалобу, если вы купили некачественный товар или получили некачественную услугу

Каждый день мы что-то покупаем, получаем те или иные услуги. Важно, чтобы они были качественными. Ежегодно Роспотребнадзор получает более 750 тыс. обращений от граждан по вопросам защиты их как потребителей. При этом люди часто не знают, как подать жалобу и где можно получить квалифицированную консультацию по вопросу защиты своих прав. Граждане попадают в руки негосударственных посреднических организаций, обещающих содействие в рассмотрении жалобы, которые в итоге выставляют приличный счет за свою активность.

В Послании Федеральному Собранию Президент РФ Владимир Путин поставил задачу обеспечить предоставление госуслуг в режиме реального времени с помощью дистанционных сервисов.

Ранее в законодательстве не раскрывалось, как можно подать жалобу в уполномоченный орган. Принятый 6 марта Государственной Думой закон предусматривает, что граждане теперь смогут подать жалобу на некачественный товар или услугу через интернет, в частности, портал госуслуг, а также через МФЦ. Нововведения обеспечивают эффективную форму общественного контроля и дополнительную процедуру оперативного реагирования для защиты прав граждан.

Как я могу направить обращение по поводу качества товара или услуги?

- по почте;
- через интернет, в том числе сайт госуслуг или официальный сайт органов власти;
- на личном приеме в органе госвласти;
- через МФЦ.

По какому поводу я могу направить обращение?

По новой процедуре можно будет обжаловать действия, связанные с нарушением различных требований по качеству товаров, работ и услуг и их безопасности (в том числе санитарной и пожарной) в различных сферах (услуги, оказываемые в торговых и развлекательных центрах, туристические услуги и т. д.).

Мне нужна консультация по вопросам защиты прав потребителей. Где я могу ее получить?

Например, в МФЦ. В соответствии с принятым законом, в многофункциональных центрах может осуществляться консультирование и прием обращений по вопросам защиты прав потребителей. Ранее такой работы на местах почти не было, хотя она во многом облегчила бы жизнь граждан, чьи права были нарушены.

ИСТОЧНИК: Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ, 29 марта 2019 г.

ПРАВО ИМЕЮ? КАКИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ НАРУШАЮТСЯ ЧАЩЕ ВСЕГО

Каждый человек сталкивался с обманом в магазине или кафе. И не всегда у потребителей хватает знаний, чтобы отстоять свои права. Юрист Ксения Ваева - о самых распространённых их нарушениях в Петербурге

Надежда ПЛАХОВА

Фото в музеях и на концертах

Оказывается, запрет на фотосъёмку - прямое нарушение прав потребителя. Обычно организаторы ссылаются на авторские права. Но сама по себе любительская фото- и видеосъёмка не может ущемить их. Привлечь посетителя могут лишь в том случае, если он попытается извлечь из этого материальную выгоду.

В случае с музеями его работники не могут препятствовать фотографированию, потому что произведения искусства находятся в месте свободного доступа, и п. 1 ст. 1276 ГК даёт разрешение на съёмку таких экспонатов. А вот использовать их фотографии в коммерческих целях запрещено.

Со своей едой и напитками

Таблички с запретом проносить свои продукты можно увидеть во многих общественных местах. На самом деле подобные ограничения незаконны. Это чётко прописано в статье 16 Закона «О защите прав потребителей». То есть даже если в аквапарке или в зоне аттракционов есть «специально оборудованная зона с едой», посетитель имеет право съесть там прихваченный из дома бутерброд. Со своими припасами посетители могут пройти и в кинотеатр. Но если еда испачкает кресло, то ущерб будете обязаны возместить вы.

Добровольно-принудительно

При оформлении страховки на авто, кредита в банке клиентов часто обязывают застраховать и свою жизнь. А ведь это грубое нарушение закона - приобретение одного вида товаров или услуг обуславливать обязательным приобретением других запрещено (п. 2 ст. 16 закона «О защите прав потребителей»). То же самое можно сказать и о требовании купить бахилы при визите к врачу. Отказать в помощи только из-за отсутствия бахил медик не имеет права. И даже внутренние требования учреждения не могут быть аргументом.

Упал и разбился

Уронили со стеллажа и разбили в магазине товар? Не спешите расстраиваться. За продукцию и её размещение отвечают работники магазина. Директор торговой точки не имеет права требовать оплаты за ущерб, если товар испорчен неумышленно. Привлечь к ответственности посетителя можно только, если в суде докажут обратное. В случае, когда, например, банка кофе была задета покупателем и упала случайно, это неумышленный вред.

Ответственности не несём

На выходе из магазина покупатели иногда обнаруживают пропажу вещей из камеры хранения. Охранники тут же открещиваются: за оставленные ценности администрация торговой точки ответственности не несёт. Но если мы обратимся к статье 421.1 ГК РФ, узнаем, что, помещая свои вещи в камеру, покупатель заключает с магазином добровольный договор хранения. Ответственность с этого момента несёт магазин. А его внутренние правила не могут быть выше федерального закона.

Долговременная экспертиза

При возврате дефектного товара продавцы часто пугают покупателей долгим сроком экспертизы - от 20 до 40 дней. Однако статья 22 Закона «О защите прав потребителей» обязывает проводить её в течение 10 календарных (не рабочих!) дней. Если же покупатель требует обмена некачественного товара на новый, срок выполнения требования должен составить 20 дней, причём в него входит и время проведения экспертизы.

Бой посуды в ресторане

Разбитый бокал или тарелка нередко стоят посетителям столько же, сколько хороший ужин в том же месте. Но с клиента должны требовать лишь ту сумму, за которую посуда была куплена.

Если же вас просят выложить, к примеру, две тысячи рублей за битую чашку, вы имеете право ознакомиться с подтверждающими эту стоимость документами. А за оплату должны выдать чек, ведь возмещение ущерба должно проводиться через кассу.

ИСТОЧНИК: «Аргументы и факты - Еженедельник», № 13, 27 марта 2019 г.

ТВОРОГ БОЛЬШЕ НЕ ТВОРОГ. РАЗБИРАЕМСЯ В НОВЫХ НАЗВАНИЯХ МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ

Александр МЕЛЬНИКОВ

С 16 января вступают в силу новые правила маркировки всей молочной продукции. И ваш обычный творог может превратиться в «молокосодержащий продукт с заменителем молочного жира, произведенный по технологии творога».

«Многосложные» официальные названия продуктов, порой состоящие из 10 слов, должны с 16 числа появиться на многих товарах из молока. Как во всем этом разобраться нам, обычным покупателям?

Изменены названия будут не у всей молочки, а у продуктов, содержащих в своем составе не только молоко и закваску, но и вкусовые фруктовые добавки, растительные жиры и т. д. Как нам рассказали в Национальном исследовательском центре «Здоровое питание», все они будут разделены на три категории (см. инфографику).



Первая категория - молочные составные продукты. Типичные примеры: сметана с укропом или кефир с фруктовыми или иными добавками. Важно, что доля этих добавок в составе продукта должна быть не более 50%.

Вторая категория - молокосодержащие продукты. Это примерно то же самое, что и первая категория, но фруктовых наполнителей в них может быть больше 50%. Типичный пример - сорбет.

«Главное, на что нужно обращать внимание при покупке продуктов этих двух категорий, - объясняют специалисты НИЦ «Здоровое питание», - это добавленный сахар и содержание белка. Молочные продукты полезны именно белком, но многие йогурты и кефиры с фруктовыми наполнителями также содержат ещё очень много сахара. Так как прямого указания количества сахара на этикетке нет, проверьте содержание углеводов. В обычном молоке их бывает примерно 4-6%. Всё, что выше этого, скорее всего, и есть добавленный сахар. Ещё проверьте соотношение доли белка и углеводов. Если углеводов в разы больше, это уже вредный продукт».

Самая вкусная категория

Третья категория - молокосодержащие продукты, в которые добавлен растительный жир, заменяющий молочный. Такие продукты будут маркироваться названием из 10 слов. Например, как уже вам знакомый «Молокосодержащий продукт с заменителем молочного жира, произведенный по технологии творога». Это могут быть продукты, произведенные по технологии сметаны, кефира и т. д., но молочные жиры частично в них заменены на растительные. И это обязательно отдельно указывается на этикетке. При этом допускается заменять не более 50% молочного жира.

Опрос покупателей, проведенный НИЦ «Здоровое питание» осенью прошлого года, показал, что новые длинные названия продуктов отпугивают покупателей и не добавляют ясности насчет их состава. Но это реальность, с которой потребителям теперь придется жить.

Контрольная проверка

Национальный исследовательский центр «Здоровое питание» изучил полки в крупных торговых сетях и установил, что пока новая маркировка мало повлияла на рынок смешанных продуктов. Это вызвано тем, что большинство производителей предпочли остаться в тени и не заявляют открыто о составе своих продуктов. Но были и «перестроившиеся» продукты. Например, среди них оказалось «молокосодержащее молоко с заменой молочного жира на растительный». Количество белков, жиров и углеводов в нём было такое же, как и в обычном молоке, но вот состав самих жиров отличался. На 60% они состояли из полезных ненасыщенных жиров, и в их числе были незаменимые для нас омега-3 жирные кислоты. Кроме того, продукт был обогащен кальцием и рядом микроэлементов.

По мнению основателя НИЦ «Здоровое питание», доктора медицинских наук, профессора Олега Медведева, такие добавки позволяют считать некоторые из данных продуктов функциональными. «И замена части молочного жира растительным - это тоже хорошо, - считает он. - Ведь молоко и молочные продукты содержат вредные насыщенные жиры, долю которых стоит ограничивать в рационе». Согласно официальной статистике, в России в избытке потребляют насыщенные жиры и серьезно недополучают ненасыщенные, которые содержатся в растительных маслах, орехах, рыбе.

ИСТОЧНИК: «Аргументы и факты - Еженедельник», № 4, 23-29 января 2019 г.

Верховный суд разъяснил, как правильно поступать с бракованным дорогим гаджетом

Наталья КОЗЛОВА

Никто не будет спорить, что все современные телефоны - весьма дорогое удовольствие. Поэтому приобретение за немалые деньги новенького смартфона можно смело считать событием в жизни его хозяина. А если вместо радости у обладателя телефона возникнут проблемы, связанные с тем, что покупка непригодна к эксплуатации? Как правильно разрешить подобный спор, Верховный суд разъяснил своим коллегам. Но и простым гражданам будет полезно узнать, как действовать, если дорогая покупка принесла одни проблемы.

Эта история началась в районном суде Саратова, а закончилась в Москве, в Верховном суде РФ.

Итак, в районный суд поступил иск от гражданина, купившего смартфон за 59 990 рублей. В иске было сказано, что аппарат нерабочий, поэтому гражданин попросил суд обязать ответчика вернуть ему деньги за товар, штраф, убытки и компенсировать моральный ущерб. Ответчиком покупатель назвал фирму-импортера, которая завезла аппараты в страну.

В суде гражданин рассказал, что купил в магазине телефон, импортером которого была некая фирма. Дома выяснилось, что телефон банально не включается. Истец обратился к ответчику с претензией и попросил вернуть ему деньги. Но безрезультатно. Тогда гражданин отправился в суд. Там судья стороны выслушал и иск удовлетворил. Но частично. Всю сумму за телефон вернуть обязал полностью, а неустойки, убытки и прочие расходы сильно сократил. Саратовский областной суд районных коллег поддержал.

В Верховный суд РФ пошла проигравшая фирма-импортер. Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда дело изучила и все саратовские решения отменила, заявив, что спор суды рассмотрели неправильно.

Вот как рассуждал Верховный суд. Из материалов дела видно, что гражданин купил смартфон в магазине, а его импортером была фирма, которая и стала ответчиком. Но смартфон так и не заработал, поэтому покупатель написал претензию с требованием вернуть потраченные деньги. Импортер предложил покупателю «предоставить смартфон для проверки качества». Представитель покупателя товар «предоставила, но передать его для проверки качества отказалась». На этом взаимодействия покупателя и импортера закончились.

Покупатель отправился в суд и там победил. Районный суд увидел, что товар имеет «существенный недостаток, препятствующий его эксплуатации», и решил, что покупатель вправе требовать от импортера потраченные деньги. Областной суд поддержал это решение. А вот Верховный суд - нет.

Доказывать, почему она встала на сторону импортера, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ начала с главного в таких ситуациях Закона - «О защите прав потребителей».

В этом законе (статья 18) сказано, что если потребитель обнаружил в товаре недостатки и они не были оговорены продавцом, то он по своему выбору может предъявить претензии либо продавцу, либо импортеру, либо изготовителю. И потребовать «незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление третьим лицом».

Но у покупателя есть право вместо этих требований возратить продавцу или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата денег.

По тому же Закону «О защите прав потребителей» продавец, импортер, уполномоченный и прочие просто обязаны принять неисправный товар у потребителя «и в случае необходимости провести проверку». Потребитель имеет право в проверке качества товара участвовать.

Если возникнет спор о причинах возникновения недостатков, все перечисленные в законе (продавец, импортер, изготовитель и др.) обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

В этом законе (статьи 20-22) прописаны сроки для проведения экспертизы. Потребитель вправе присутствовать при экспертизе. И если он не согласен с результатами экспертизы, то оспорить ее выводы в суде.

Еще Верховный суд напомнил про Перечень технически сложных товаров. Такой Перечень утверждается постановлением правительства. Смартфоны - из этого списка. Вывод Верховного суда после всех перечисленных норм права такой.

Местным судам для правильного решения спора надо было установить, предпринимались ли покупателем «действия по возврату товара, имеющего недостатки», импортеру, чтобы он провел экспертизу и добровольно возвратил гражданину деньги. Еще суд на месте должен был выяснить, разъяснялись ли потребителю порядок возврата импортеру и порядок организации приемки такого товара у потребителя.

По мнению Верховного суда РФ, областной суд, когда согласился с районными коллегами, «не разрешил вопрос о том, имелась ли у ответчика возможность для выявления характера недостатков проданной продукции и добровольного исполнения требований потребителя».

По закону, подчеркнула высокая инстанция, продавец или импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они появились после передачи его покупателю и по вине покупателя. Если покупатель нарушал правила хранения или эксплуатации товара.

Закон «О защите прав потребителя» говорит, что деньги за негодный товар возвращают в течение десяти дней со дня предъявления такого требования.

Верховный суд в своем разъяснении обратил внимание на выступление представителя импортера в районном суде. Тот объяснял, что невозможно было добровольно удовлетворить требования покупателя, потому как он «уклонялся» от возврата технически сложного товара для проверки. А это не дало возможности импортеру убедиться, что покупатель прав и его требования обоснованны. Об этом импортер говорил и в областном суде.

На эти цитаты Верховный суд отреагировал так: по Гражданскому кодексу (статья 198) местные суды не установили, была ли у покупателя возможность возврата бракованного товара импортеру и была ли у покупателя возможность добросовестно это право реализовать. По мнению высокой инстанции, эти обстоятельства являются существенными для решения вопроса.

И еще одну деталь подчеркнул Верховный суд: требования по возврату импортеру неработающего смартфона сторонами спора не заявлялись.

В общем, Верховный суд велел этот спор пересмотреть.

ИСТОЧНИК: «Российская газета - Неделя», № 15, 24-30 января 2019 г.



В ДВА КЛИКА

Автоматическая уплата таможенных пошлин на сайтах зарубежных интернет-магазинов стартует с 28 января, заявил первый заместитель руководителя Федеральной таможенной службы (ФТС) Руслан Давыдов.

Надежда ТОЛСТОУХОВА

«Наши с «Почтой России» информационные системы готовы, мы создали интерфейсы взаимодействия, почта договорилась с некоторыми торговыми площадками, чтобы в момент покупки товара человеку предлагалось заплатить пошлину, если его стоимость выше порога беспошлинного ввоза», - сообщил Давыдов.

С 1 января 2019 года порог беспошлинного ввоза товаров в Россию снизился с 1000 до 500 евро. Пока в таможне не заметили роста объемов собираемых пошлин, но это не удивительно: очень немногие люди заказывают в интернете за один прием настолько дорогие товары, их доля не превышает нескольких процентов от общего числа покупателей. «У меня складывается ощущение, что люди, планировавшие крупные покупки за границей, сделали их до Нового года», - говорит Давыдов.

В пресс-службе «Почты России» «Российской газете» не ответили на вопрос о количестве уже подключившихся к системе удаленной оплаты пошлин маркет-плейсов. «Первые результаты «пилота» станут понятны ближе к концу первого квартала 2019 года», - сообщили там.

С началом эксперимента по дистанционному сбору таможенных пошлин Почта России фактически становится прообразом уполномоченного экономического оператора электронной торговли. Такие организации, по задумке ФТС, должны следить за правильным декларированием товаров, которые люди покупают за границей в интернет-магазинах, и уплатой пошлин в случае необходимости. Создать уполномоченных операторов электронной торговли по всему миру ФТС предложила Всемирной таможенной организации. Идею посчитали здравой и включили в сборник методических рекомендаций этой наднациональной структуры.

Особенно нужны уполномоченные экономические операторы электронной торговли окажутся тогда, когда порог беспошлинного ввоза товаров будет еще ниже, чем теперь. Уже сегодня в Беларуси он составляет 22 евро, а в Евросоюзе с 2021 года будет снижен до нуля. По мнению Руслана Давыдова, и Россия постепенно к этому придет. По крайней мере, представители легального бизнеса, построенного на импорте товаров из-за границы, давно просят об этом. Сейчас они в отличие от покупателей - физических лиц платят все пошлины и из-за этого несут убытки.

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 16, 25 января 2019 г.



УРОКИ ЖИЗНИ: ДОРОГО. ПЕТЕРБУРЖЦЫ СТОЛКНУЛИСЬ С ОБМАНОМ ПРИ РЕМОНТЕ ТЕХНИКИ

Наталья ОРЛОВА

Андрей М. - тихий интеллигент - обнаружил, что в доме забуксовал роутер. Для современного человека, привыкшего «ловить» Интернет в любой точке квартиры и даже на лестничной площадке, - чрезвычайно досадное событие. Слегка порывшись в рекламе и позвонил в первую попавшуюся фирму. Тем более что реклама, да и диспетчер по телефону обещали выполнить настройку роутера за 390 рублей.

Через два часа Андрей М. отдал специалисту 4000 рублей, взамен получил бумагу со списком выполненных операций (8 штук) и тремя круглыми печатями: «Спектр», «Спектр», «Спектр». Оглушенный солидностью документа, Андрей не сразу вспомнил, что новый роутер без наворотов обошелся бы ему примерно в 3000 рублей. К тому же перечень «наименований работ и услуг» содержал много сугубо профессиональных слов, неотчетливо понятных простому юзеру.

«Первоначальная диагностика - 0 р.; настройка ОС Windows 7 - 400 р.; тестирование соединений - 400 р.; устранение неисправности сети - 1475 р.; настройка Интернета с помощью Wi-Fi - 330 р.; настройка безопасности Wi-Fi сети - 1000 р.; настройка и оптимизация Wi-Fi сети - 900 р.; настройка роутера в режиме роутера - 900 р.»
И самое трогательное: «общая сумма - 5400, сумма скидки - 1400».

- Чувствую, что-то не то. Но что именно, не понимаю, - опечалился Андрей.

И правильно опечалился. Стоимость работ увеличена примерно в десять раз. Специалисты-компьютерщики, изучившие восемь пунктов, выразили свое глубочайшее почтение коллеге из «Спектра», который умудрился одну и ту же операцию вписать в список трижды под разными именами, обозвал нажатие кнопки «пуск» «тестированием соединений». А за введение пароля («настройка безопасности Wi-Fi сети») слупил 1000 рублей. Впрочем, стоит извиниться: с учетом скидки чуть-чуть поменьше. В документе значился и гарантийный срок: на разные виды «работ» от 7 до 9... дней.

Название фирмы, о которой идет речь, с 2016 года содержится в разнообразных документах Роспотребнадзора. Время от времени до управления по защите прав потребителей доходят особо обиженные граждане, оставляют соответствующие заявления, специалисты управления выписывают постановления, штрафуют... Оказание услуги ненадлежащего качества (ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ) наказывается штрафом: с юридического лица - 20 тысяч рублей.

Наказать такой суммой фирму удалось, к примеру, Светлане И. Она тоже пригласила мастера по подключению периферийного оборудования. Пришедший молодой человек вообще ничего не сказал о цене вопроса. По собственному почину взялся обновлять операционную систему в компьютере, при этом удалив все лицензионные ключи (это хозяйка обнаружила уже потом). И выставил счет - 11 тысяч рублей.

- Не сидите, если вам кажется, что вас обманули, - призывает Светлана. - Идите в Роспотребнадзор. Пусть хотя бы знают «в лицо» такие фирмы.

Но далеко не все так же активны, как Светлана. Да и сумма штрафа такова, что многие обиженные потребители не считают, что из-за нее стоит напрягаться. Подумаешь, какое наказание - 20 тысяч! Мелочь! Всего пять Андреев М. - и необходимая сумма собрана. А ведь кроме Андрея есть еще много-много Вань, Маш и Петь...

Оказалось не так уж сложно найти десятки клиентов, недовольных мастерами «Спектра». Обиженные авторы жалоб отмечали отличительную черту диспетчеров и мастеров: первоначально они заявляют одну стоимость ремонта или настройки оборудования, а счет выписывают уже на другие суммы - в 3 - 5, а то и в 10 раз больше. Когда работа сделана (или якобы сделана), многим клиентам трудно заявить, что они не будут платить больше того, что прозвучало по телефону из уст диспетчера.

- «Спектровский» мастер по ремонту стиральных машин взял с жены 5000 рублей, - А машинка как не работала, так и не работает. Я целый день звонил в эту компанию, сказали: «Пишите заявление на возврат денежных средств». Я спросил, на чье имя писать. Ответили, что у них нет такой информации...» - рассказал Евгений В.

Такая информация нашлась в базе данных ресурса kartoteka.ru. Микропредприятие, уставный капитал - 12 200 рублей, генеральный директор Арутинов Василь Георгиевич, который одновременно директорствует в аналогичной ремонтной компании «Прогресс». Похоже, жалобы и требования вернуть деньги надлежит обращать именно ему.

А вот рассказ Алевтины М.:

- «Ремонт» посудомоечной машины обошелся мне в 7000 рублей: 2500 - демонтаж-монтаж и непосредственно ремонт циркуляционного насоса - 4500. Через полтора месяца машина опять перестала работать. Тот же мастер заявил, что гарантия кончилась и я должна оплатить новый ремонт: монтаж-демонтаж и т. д. Тогда я нашла мастера в другой фирме. Каково же было мое удивление, когда я узнала, что вся беда машинки была в старом конденсаторе. Покупка нового обошлась мне... в 155 рублей».

Опыт, уроки жизни стоят денег. Спасибо «Спектру», который дает такие уроки. Андрей М., похоже, усвоил две вещи. Первая: если есть проблема с Интернетом, первым делом надлежит обращаться к провайдеру, предоставляющему эту услугу. И второе: нельзя стесняться, когда происходит то, что тебе кажется надувательством.

Хотелось бы, конечно, чтобы незадачливый клиент сумел поступить так, как смогла Людмила О. Вот прекрасный образчик уверенного в себе потребителя.

- Не загружался комп. По телефону сказали: осмотр бесплатно, переустановка Windows аж всего 380 рублей, - рассказала Людмила. - Приехал мастер. Поползал на коленках, поговорил умными фразами. В итоге ничего не сделал. Хотел забрать материнскую плату в офис на диагностику. Я отказалась сразу. Он выкатил за свои «услуги» ценник - 2200 руб. И я спустила его с лестницы вместе с вещами. Перед этим, правда, честно сунула ему в руку 500 рублей за вызов. Не зря же пришел. Ну не смог! Бывает! Но мы тоже не звери: 500 р. за изобретательность и - взащей таких умников!

ИСТОЧНИК: «Санкт-Петербургские ведомости», № 09, 21 января 2019 г.

ПОМЕНИЛИСЬ ПРАВИЛА ВВОЗА ТОВАРОВ

В России началось постепенное снижение порога беспошлинного ввоза товаров из-за границы

Игорь ЗУБКОВ, Надежда ТОЛСТОУХОВА

С 1 января 2019 года эта норма уменьшилась с 1500 до 500 евро для перевозки наземным или морским транспортом и с 1000 до 500 евро - в международных почтовых отправлениях. За более дорогие покупки придется заплатить серьезную пошлину: 30 процентов от их стоимости. Для авиабагажа нормы пока останутся прежними: по стоимости - 10 тысяч евро, по весу - 50 килограммов.

На следующем этапе порог снизят до 200 евро за одну посылку с 1 января 2020 года, сообщили «РГ» в Минфине.

Итак, в 2019 году будет суммироваться стоимость всех посылок, полученных адресатом в течение одного календарного месяца. Эта сумма не должна превышать 500 евро, а общий вес посылок - 31 килограмма. Еще через год учитываться будут цена и вес каждой отдельной посылки, которые не должны быть больше 200 евро по цене и 31 килограмма по весу. Количество товаров, которые можно заказать в течение месяца, ограничивать не будут.

Особые нормы устанавливаются на ввоз алкогольной и табачной продукции. Так, без уплаты пошлины можно ввезти в страну в багаже или почтовом отправлении не более 200 сигарет, 50 сигар или 250 граммов табака и не более трех литров алкогольных напитков в расчете на одного совершеннолетнего получателя. За каждый литр алкоголя сверх меры придется заплатить пошлину в 10 евро.

Продовольствие

Россия продлила эмбарго

Запрет на ввоз в Россию сельхозпродукции, сырья и продовольствия из стран, которые ввели санкции против нашей страны, продлили на весь 2019 год.

Первоначально контрсанкции распространялись на США, Европейский союз, Канаду, Австралию и Норвегию. Позже добавилась Украина. Эмбарго также распространяется на Албанию, Черногорию, Исландию и Лихтенштейн.

Частично западных поставщиков заменили и поставки из других стран (говядина из Бразилии, яблоки из Сербии, молочные продукты из Белоруссии и так далее). Избежать дефицита и сильного взлета цен помогла масштабная программа импортозамещения.

ИСТОЧНИК: «Российская газета», № 01, 09 января 2019 г.

