



СОВЕТ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА



материалов по осуществлению
защиты прав потребителей
органами местного самоуправления

СБОРНИК

материалов по осуществлению
защиты прав потребителей
органами местного самоуправления



e-mail: info-sovetmo@yandex.ru
www.sovetmo-spb.ru

СБОРНИК

Санкт-Петербург
2011

**От имени депутатов
Законодательного Собрания
Санкт-Петербурга
приветствую участников
и организаторов конференции!**

Сегодня вам предстоит обсудить важную тему – систему защиты прав потребителей в Санкт-Петербурге, которая является одним из важнейших направлений деятельности местной власти. Определенный опыт уже накоплен, но многое предстоит сделать.

Мы все хотим, чтобы наши горожане имели возможность приобретать качественные и безопасные товары и услуги. Покупателям должна предоставляться полная и достоверная информация о товарах, работах, услугах, их изготовителях и продавцах. Сегодня работает соответствующее федеральное законодательство, в Санкт-Петербурге функционирует общество защиты прав потребителей, однако жалобы на качество товаров и услуг продолжают поступать и в Приемную лидера партии «Единая Россия» Владимира Путина, и в Законодательное Собрание. Со всеми этими проблемами в основном приходится сталкиваться вам, представителям местной, ближайшей к людям власти. Именно ваше внимание к этому направлению работы особенно важно.

Желаю конференции плодотворной работы, а ее участникам и организаторам – здоровья и успехов!



**Вадим ТЮЛЬПАНОВ,
Председатель
Законодательного Собрания
Санкт-Петербурга**





Введение

Считается, что первой организацией, выступившей в защиту прав потребителей, является Независимая лига потребителей, созданная в 1891 году в Нью-Йорке, которая сразу заняла активную позицию, закрепив за собой право выдавать фирмам, выпускающим качественный товар, Label (этикетку, ярлык) и заносить их в так называемый «Белый список».

В 1927 году в США вышла в свет книга «Что стоят ваши деньги». Авторы книги – экономист С. Чейз и инженер-электрик Ф. Дж. Шлинк раскрыли причины тяжелого положения потребителей. Это был трудный период для Америки: приближалась Великая депрессия, раскручивалась инфляция, на потребительском рынке господствовали монополии. В 1928 году С. Чейз учреждает экспертную организацию «Исследования для потребителей», подтверждая тем самым основное право потребителей – право на качество и безопасность товаров, а в 1936 году он создает «Союз потребителей США», который и в настоящее время является одной из самых крупных и авторитетных общественных организаций Америки. Задачи Союза: экспертиза товаров, просвещение и воспитание граждан. В 1960 году движение потребителей приняло международный характер: была создана международная организация потребительских союзов. Инициаторами ее образования стали США, Англия, Бельгия, Нидерланды, Австрия. Россия тоже является членом данной международной организации.

Официальным признанием необходимости создания системы государственного и общественного регулирования потребительских правоотношений можно считать выступление американского президента Дж. Кеннеди в Конгрессе США в 1961 году, который зачитал «Послание к Конгрессу». Его обращение не только не было воспринято парламентом, но и вызвало негативную реакцию.

15 марта 1962 года президент вновь обратился к парламенту и одновременно к общественным организациям с призывом признать за потребителями четыре основных права:

Авторский коллектив:

Беликов В. Ф., председатель Совета муниципальных образований Санкт-Петербурга, кандидат военных наук, профессор кафедры государственного и муниципального управления Санкт-Петербургской академии управления и экономики

Кебелеш П. М., глава муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ, кандидат юридических наук

Лавров И. Е., заведующий отделом «Центра гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области» Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, кандидат медицинских наук, заслуженный врач России

Никитин А. А., глава местной администрации муниципального образования муниципальный округ Адмиралтейский округ, руководитель исполкома Колпинского района РОО ВПП «Единая Россия»

Посашков М. Н., исполнительный директор Совета муниципальных образований Санкт-Петербурга, кандидат военных наук

Сборник предназначен для сотрудников органов исполнительной власти всех уровней, руководителей органов местного самоуправления, депутатов муниципальных советов, муниципальных служащих, а также жителей внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга.

В сборнике приведены:

- нормативные акты, являющиеся правовой основой в области осуществления защиты прав потребителей;
- перечень основных понятий, используемых в рассматриваемой сфере деятельности;
- материалы, используемые в работе специалистами муниципальных образований по осуществлению защиты прав потребителей;
- основные требования к контролю качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;
- перечень вопросов и ответов по правам потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- права потребителей и ответственность исполнителей в сфере здравоохранения;
- рекомендации по приобретению товаров для детей и взрослых;
- образцы документов, составляемых при обращении в компетентные органы для защиты законных прав потребителей (примерные формы исковых заявлений и претензий).



- 1) право на безопасность товаров и услуг;
- 2) право на информацию;
- 3) право на выбор товара на конкурентной основе;
- 4) право быть выслушанным;

Так в США был принят Билль о правах потребителей, а **15 марта стал Всемирным днем защиты прав потребителей.**

В соответствии с государственной политикой защиты прав потребителей и для ее эффективной реализации в Российской Федерации создана Национальная система защиты прав потребителей. Общая структура и функции этой системы определены Федеральным Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Эта система отражает необходимость комплексного взаимодействия уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (Роспотребнадзор) с органами государственной власти субъектов федерации (ст. 42/1 Закона), органами местного самоуправления (ст. 44) и общественными объединениями потребителей (ст. 45).

Каждая из перечисленных структур реализует задачи по защите прав потребителей в рамках своих законодательных полномочий и функций.

Роспотребнадзор, в соответствии с действующим Положением, решает, прежде всего, главную задачу – государственный контроль выполнения законодательства о защите прав потребителей хозяйствующими субъектами. Реализация этой задачи требует проведения систематических плановых и внеплановых проверок деятельности коммерческих структур.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу рассматривают более 6000 заявлений потребителей в год, что для Санкт-Петербурга недостаточно. Но увеличение массовой работа с заявлениями потребителей в силу обширности надзорных мероприятий и ограниченности штатного состава является для Управления Роспотребнадзора нереальным.

По инициативе Управлений Роспотребнадзора разрабатываются целевые Программы защиты прав потребителей администрациями



субъектов федерации. Такие Программы, где активная роль отводится органам местного самоуправления, уже действуют в Пермском крае, в Вологодской, Ленинградской, Ростовской областях и ряде других регионов.

С выходом в 1992 году Закона началось формирование структур по защите прав потребителей при органах местного самоуправления, и к 2004 году большая часть муниципальных образований Российской Федерации активно подключилась к выполнению мероприятий по защите прав потребителей.

За долгие годы сложилась содружественная работа уполномоченного федерального органа и органов по защите прав потребителей муниципальных образований, когда на основе ст. 44 Закона, методической подготовки и опыта, до 95 % заявлений потребителей рассматривались и разрешались именно на уровне муниципального образования. И только те из них, разрешить которые было вне компетенции местного органа власти, передавались в надзорный федеральный орган.

Многолетняя правоприменительная практика показывает, что громадное большинство нарушений прав потребителей устраняется путем консультирования потребителей, всестороннего информирования граждан о состоянии потребительского рынка, оказания помощи в подготовке претензий и исковых заявлений, а также обращений органов по защите прав потребителей в суды в защиту прав заявителей. Такая работа обеспечивает широчайший охват граждан, права которых нарушены и предельную оперативность в устранении нарушений. Богатый опыт показывает, что масса заявлений разрешается в пользу потребителя в течение одного дня, что совершенно нереально (даже в простых случаях), когда осуществляется передача заявлений в другие инстанции.

В настоящее время сложилась крайне неблагоприятная тенденция к свертыванию или отказу от работы по защите прав потребителей в муниципальных образованиях. Среди ряда руководителей администраций местных органов власти сложилось совершенно ошибочное мнение, что с образованием Роспотребнадзора они могут



отказаться от работы с заявлениями потребителей, ликвидировать соответствующие структуры и ограничиться приемом заявлений с последующей пересылкой их в федеральные органы.

Федеральный Закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (глава 3, статьи 14, 15, 16) наделяет указанные органы в соответствии с уставами муниципальных образований собственной компетенцией в решении вопросов местного значения.

На органы местного самоуправления возлагаются функции по созданию условий для обеспечения жителей услугами связи, общественного питания, торговли и бытового обслуживания; организации электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, водоотведения, снабжение населения топливом; организации транспортного обслуживания, ритуальных услуг и др.

Как только начинают функционировать указанные формы деятельности муниципальных и коммерческих хозяйственных структур по обслуживанию населения, немедленно возникают правоотношения «потребитель – предприниматель» с неизбежными конфликтами и нарушениями прав граждан вообще и потребителей, в частности. И защита потребителей, как продолжение обеспечения деятельности и жизни граждан в указанных сферах, неизбежно должна стать заботой той местной власти, которая создала эти правоотношения, что и предусмотрено законом «О защите прав потребителей».

Положениями гл. 3 ст. 10 Закона Санкт-Петербурга от 23.09.2009 г. № 420-79 («Об Организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге») осуществление защиты прав потребителей отнесено к вопросу местного значения, решаемому внутригородскими муниципальными образованиями Санкт-Петербурга.

Власть, приближенная к каждодневным нуждам и интересам своих граждан, может и должна обеспечить оперативную защиту прав потребителей по месту жительства на основе безвозмездного, беспристрастного и индивидуального подхода к каждому потребителю.

В резолюции конференции нам следует выработать основные рекомендации по организации защиты прав потребителей в муници-



пальных образованиях. В этом вопросе накоплен богатый опыт в Управлении Роспотребнадзора по взаимодействию с органами местного самоуправления, и мы надеемся на методическую и организационную помощь с их стороны.

Задачи и функции структурного подразделения (специалиста) должны определяться Положением, которое утверждается главой органа местного самоуправления. В Положение, наряду с функциями по защите прав потребителей, могут включаться вопросы, отражающие особенности данного муниципального образования и включенные в его устав.

После принятия принципиальных решений об участии органов местного самоуправления в защите прав потребителей, нам предстоит создать рабочую группу по выработке рекомендаций по конкретным формам, количеству и структуре органов по защите прав потребителей в соответствии с имеющимися полномочиями, компетенцией и возможностями. Одни муниципальные образования могут создавать самостоятельный орган по защите прав потребителей, другие могут создавать такой орган, объединяя усилия нескольких муниципальных образований.

Нам предстоит большая работа по подготовке как собственной методической, учетной и отчетной документации, так и по использованию опыта других регионов.

Главными задачами в деятельности органов местного самоуправления являются:

- создание системы правового образования потребителей,
- воспитание законопослушных предпринимателей,
- формирование у населения устойчивых навыков грамотного поведения на потребительском рынке и привитие потребительской культуры,
- подготовка потребителей к правовой самозащите.

От проблем в потребительской сфере нам никуда не уйти. Эти проблемы крайне разнообразны, как и разнообразны потребности людей. Трудности в сфере жилищно-коммунальных услуг превратились в хронические. Продовольственный рынок заполняется низко-



качественными и опасными для здоровья товарами. Крайне медленно улучшается положение в сфере потребительского кредитования и долевого строительства. Здравоохранение постоянно реформируется и уже трудно определить, где у нас бесплатная медицина. Часто возникают вспышки массовых нарушений прав потребителей в сфере туристических услуг.

Роспотребнадзор отмечает, что уровень государственной, муниципальной и общественной защиты соответствующих потребительских прав граждан еще не отвечает реальным запросам населения.

В таких условиях органы местного самоуправления не могут отказаться от защиты интересов своего населения, ибо такая защита – это путь к снятию остроты ряда проблем и снижению социальной напряженности.

Нам не следует забывать и о том, что гражданин не только потребляет, но и участвует своим голосом в избирательной кампании. Он и избирает нас как защитников его интересов.

Наш сегодняшний разговор – о правах потребителя.

Тема эта широка и многогранна, и мы рассмотрим здесь лишь наиболее актуальные вопросы защиты прав потребителей – в сфере долевого строительства, жилищно-коммунального хозяйства, здравоохранения, приобретения товаров для детей и взрослых.

Эти материалы могут быть использованы в работе специалистами по защите прав потребителей в муниципальных образованиях, могут оказаться полезными тем, кто работает с населением.



Нормативно-правовые акты в сфере осуществления защиты прав потребителей

Федеральные законы

Федеральный закон от 25.12.2008 г. № 291-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Закона Российской Федерации «О Государственной границе Российской Федерации»;

Федеральный закон от 19.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

Федеральный закон от 22.12.2008 г. № 268-ФЗ «Технический регламент на табачную продукцию»;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Жилищный кодекс Российской Федерации;

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

Уголовный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 12.06.2008 г. № 88-ФЗ «Технический регламент на молоко и молочную продукцию»;

Федеральный закон от 25.10.2007 г. № 234-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и часть вторую Гражданского кодекса Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 09.01.1996 г. № 3-ФЗ «О радиационной безопасности населения»;

Федеральный закон от 17.09.1998 г. № 157-ФЗ «Об иммунопрофилактике инфекционных болезней»;

Федеральный закон от 19.07.1997 г. № 109-ФЗ «О безопасном обращении с пестицидами и агрохимикатами»;

Федеральный закон от 21.11.1995 г. № 170-ФЗ «Об использовании атомной энергии»;



Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «Закон РФ «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 10.01.2002 г. № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»;

Федеральный закон от 18.06.2001 г. № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.01.2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;

Федеральный закон от 22.07.1993 г. № 5487-1 «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»;

Федеральный закон от 24.08.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

Постановления Правительства Российской Федерации

Постановление Правительства РФ от 16.07.2009 г. № 584 «Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности»;

Постановление Правительства РФ от 20.08.2009 г. № 689 «Об утверждении правил аккредитации граждан и организаций, привлекаемых органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля к проведению мероприятий по контролю»;

Постановление Правительства РФ от 20.11.2008 г. № 872 «Об утверждении Правил осуществления контроля в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации»;

Постановление Правительства РФ от 16.05.2005 г. № 303 «О разграничении полномочий федеральных органов исполнительной власти в области обеспечения биологической и химической безопасности Российской Федерации»;

Постановление Правительства РФ от 26.06.2008 г. № 482 «Об утверждении правил установления, открытия, функционирования (эксплуатации), реконструкции и закрытия пунктов пропуска через государственную границу Российской Федерации»;



Постановление Правительства РФ от 11.04.2006 г. № 208 «Об утверждении формы документа, подтверждающего наличие лицензии»;

Постановление Правительства РФ от 16.02.2008 г. № 94 «О видах контроля, осуществляемых в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации»;

Постановление Правительства РФ от 29.10.2007 г. № 720 «О внесении изменений в пункт 5 Положения о лицензировании деятельности, связанной с использованием возбудителей инфекционных заболеваний»;

Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;

Постановление Правительства РФ от 26.02.2007 г. № 130 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 21.12.2000 г. № 988»;

Постановление Правительства РФ от 22.01.2007 г. № 31 «Об утверждении Положения о лицензировании деятельности, связанной с использованием возбудителей инфекционных заболеваний»;

Постановление Правительства РФ от 09.10.2006 г. № 608 «О Правительственной комиссии по вопросам профилактики, диагностики и лечения заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;

Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 305 «О мерах по обеспечению государственного надзора и контроля за качеством и безопасностью крупы, муки, макаронных и хлебобулочных изделий»;

Постановление Правительства РФ от 11.02.2003 г. № 90 «О внесении изменений в постановления Правительства Российской Федерации от 21.12.2000 г. № 988 и от 04.04.2001 г. № 262».

Закон Санкт-Петербурга

Закон Санкт-Петербурга от 23.09.2009 г. № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге».



Перечень основных понятий, используемых в области осуществления защиты прав потребителей

Безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя относительно недостатков товара (работы).

Защита прав потребителей – комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных домашних и иных нужд не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности – изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

Изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, вы-



полняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Основные права потребителей.

Существует 8 основных прав потребителей:

- право на удовлетворение основных нужд (на основные базовые товары и услуги, обеспечивающие выживание);
- право на безопасность (право быть защищенным от продуктов, производственных процессов и услуг, опасных для здоровья и жизни);
- право на информацию (право на защиту в случае мошеннически ложных или вводящих в заблуждение информации, рекламы, надписей на товарах либо иной практики и на обобщение фактов, необходимых для совершенствования обоснованного выбора);
- право на выбор (право возможности доступа к разным товарам и услугам по конкурентоспособным ценам);
- право на выражение интересов потребителей (право быть выслушанным: отстаивать свои интересы, побуждать правительственные и другие осуществляющие государственную политику органы принимать предложения потребителей к рассмотрению при формировании и осуществлении экономических и иных аспектов политики);
- право на возмещение (на удовлетворение основных претензий и возможность пользоваться правовой помощью для их удовлетворения);



– право на потребительское просвещение (право приобретать знания и навыки, позволяющие потребителю постоянно, в течение всей жизни повышать грамотность по части отстаивания своих потребительских прав, а также воздействия на сферы производства и реализации товаров и услуг);

– право на здоровую окружающую среду.

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Продавец – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать возможность использования товара (работы) по назначению, нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустраняемый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Товарная экспертиза – оценка экспертом основополагающих характеристик товаров, а также их изменений в процессе товародвижения для принятия решений, выдачи независимых и компетентных заключений, которые служат конечным результатом. При проведении экспертизы могут оцениваться все основополагающие характеристики товара: ассортиментная, качественная, количественная, стоимостная или только их части.

Товароведная экспертиза – оценка потребительских свойств товаров по органолептическим, физико-химическим и микробиологи-



ческим показателям, а также показателей их количественных характеристик, осуществляемая экспертами путем проведения испытаний (измерений) или опроса и/или на основании информации на маркировке и/или в товарно-сопроводительных документах.

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории РФ, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

Экспертиза товаров и услуг – анализ, исследование, проводимые привлеченными специалистами (экспертами), проверка качества товаров, работ, услуг. Осуществляется в трех основных направлениях:

– государственная экспертиза – проводится государственными органами и инспекциями по поручению федеральных или муниципальных органов;

– общественная экспертиза, исполняющая функции защиты прав потребителя и назначаемая общественными организациями;

– независимая экспертиза – может проводиться по поручению как государственных, так и общественных организаций независимыми профессиональными экспертными компаниями.

Выделяют следующие экспертизы товаров, работ и услуг:

– экспертиза товаров группы бытовой техники, компьютеров, систем связи;



- проверка качества товаров бытовой химии;
- проверка качества обуви и текстиля;
- проверка строительных материалов;
- проверка мебели;
- строительная экспертиза, с составлением смет на ремонт пострадавших помещений, с расчетом стоимости восстановительного ремонта;
- определение качества построек;
- определение качества оказанной услуги или выполненной работы;
- определение объемов выполненных строительных работ;
- автоэкспертиза, после ремонта или при ДТП и т.д.

Экспертная оценка – совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик товаров или других объектов, определению их действительных значений и подтверждению экспертами соответствия их установленным требованиям и/или товарной информации. При экспертной оценке требования к характеристикам товаров или иных объектов могут устанавливаться не только нормативными документами, но и экспертами. При этом под товарной информацией следует понимать сведения, указанные на маркировке, в товарно-сопроводительных документах или других источниках информации (нормативных, технических документах, учебной, научной, справочной литературе и т. п.).



Долевое строительство – строительство по справедливости

В Санкт-Петербурге долевое строительство достаточно распространено – это вариант для тех, кто намерен приобрести квартиру, но не имеет возможности купить ее на вторичном рынке недвижимости, для тех, кто хочет таким образом вложить свои сбережения. При долевом строительстве строительные и инвестиционные компании привлекают средства дольщиков (инвесторов) для строительства (создания) объектов недвижимости.

Однако участие в долевом строительстве связано с определенными рисками. Права дольщиков защищают законы.

Составление и заключение договора. Содержание договора: существенные условия договора

Федеральный закон Российской Федерации от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»

Принят Государственной Думой Федерального собрания Российской Федерации 22 декабря 2004 года

Одобрен Советом Федерации 24 декабря 2004 года

Статья 4. Договор участия в долевом строительстве

1. По договору участия в долевом строительстве (далее – договор) одна сторона (застройщик) обязуется в предусмотренный договором срок своими силами и (или) с привлечением других лиц построить (создать) многоквартирный дом и (или) иной объект недвижимости и после получения разрешения на ввод в эксплуатацию этих объектов передать соответствующий объект долевого строительства участнику долевого строительства, а



другая сторона (участник долевого строительства) обязуется уплатить обусловленную договором цену и принять объект долевого строительства при наличии разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости.

2. Правительство Российской Федерации вправе издавать правила, обязательные для сторон договора при его заключении и исполнении.

3. Договор заключается в письменной форме, подлежит государственной регистрации и считается заключенным с момента такой регистрации.

4. Договор должен содержать:

1) определение подлежащего передаче конкретного объекта долевого строительства в соответствии с проектной документацией застройщиком после получения им разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости;

2) срок передачи застройщиком объекта долевого строительства участнику долевого строительства;

3) цену договора, сроки и порядок ее уплаты;

4) гарантийный срок на объект долевого строительства.

5. При отсутствии в договоре условий, предусмотренных частью 4 настоящей статьи, такой договор считается незаключенным.

6. Риск случайной гибели или случайного повреждения объекта долевого строительства до его передачи участнику долевого строительства несет застройщик.

7. В случае смерти гражданина – участника долевого строительства его права и обязанности по договору переходят к наследникам, если федеральным законом не предусмотрено иное. Застройщик не вправе отказать таким наследникам во вступлении в договор.

8. Существующие на день открытия наследства участника долевого строительства имущественные права и обязанности, основанные на договоре, заключенном в соответствии с настоящим Федеральным законом, входят в состав наследства участника долевого строительства в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.



9. К отношениям, вытекающим из договора, заключенного гражданином – участником долевого строительства исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей в части, не урегулированной настоящим Федеральным законом.

Статья 5. Цена договора

1. В договоре указывается цена договора, то есть размер денежных средств, подлежащих уплате участником долевого строительства для строительства (создания) объекта долевого строительства. Цена договора может быть определена в договоре как сумма денежных средств на возмещение затрат на строительство (создание) объекта долевого строительства и денежных средств на оплату услуг застройщика.

2. По соглашению сторон цена договора может быть изменена после его заключения, если договором предусмотрены возможности изменения цены, случаи и условия ее изменения.

3. Уплата цены договора производится путем внесения платежей единовременно или в установленный договором период, исчисляемый годами, месяцами или неделями.

4. В случае, если в соответствии с договором уплата цены договора должна производиться участником долевого строительства путем единовременного внесения платежа, просрочка внесения платежа в течение более чем три месяца является основанием для предъявления застройщиком требования о расторжении договора в судебном порядке.

5. В случае, если в соответствии с договором уплата цены договора должна производиться участником долевого строительства путем внесения платежей в предусмотренный договором период, систематическое нарушение участником долевого строительства сроков внесения платежей, то есть нарушение срока внесения платежа более чем три раза в течение двенадцати месяцев или просрочка внесения платежа в течение более чем три месяца, является основанием для предъявления застройщиком требования о расторжении договора в судебном порядке.



6. В случае нарушения установленного договором срока внесения платежа участник долевого строительства уплачивает застройщику неустойку (пени) в размере одной стопятидесятой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства, от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.

Статья 6. Срок передачи застройщиком объекта долевого строительства участнику долевого строительства

1. Застройщик обязан передать участнику долевого строительства объект долевого строительства не позднее срока, предусмотренного договором. При этом срок передачи застройщиком объектов долевого строительства должен быть единым для всех участников долевого строительства, за исключением случая, установленно частью 3 настоящей статьи.

2. В случае нарушения предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства объекта долевого строительства застройщик уплачивает участнику долевого строительства неустойку (пени) в размере одной семидесятипятой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства, от цены договора за каждый день просрочки.

3. В случае, если строительство (создание) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости не может быть завершено в предусмотренный договором срок, застройщик не позднее чем за два месяца до истечения указанного срока обязан направить участнику долевого строительства соответствующую информацию и предложение об изменении договора. Изменение предусмотренного договором срока передачи застройщиком объекта долевого строительства участнику долевого строительства осуществляется в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации.

Статья 7. Гарантии качества, предусмотренные договором

1. Застройщик обязан передать участнику долевого строительства объект долевого строительства, качество которого соответствует



условиям договора либо при отсутствии или неполноте условий такого договора требованиям технических регламентов, проектной документации и градостроительных регламентов, а также иным обязательным требованиям.

2. В случае, если объект долевого строительства построен (создан) застройщиком с отступлениями от условий договора, приведшими к ухудшению качества такого объекта, или с иными недостатками, которые делают его непригодным для предусмотренного договором использования, участник долевого строительства, если иное не установлено договором, по своему выбору вправе потребовать от застройщика:

- 1) безвозмездного устранения недостатков в разумный срок;
- 2) соразмерного уменьшения цены договора;
- 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков.

3. В случае существенного нарушения требований к качеству объекта долевого строительства участник долевого строительства в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора и потребовать от застройщика возврата денежных средств и уплаты процентов в соответствии с частью 2 статьи 9 настоящего Федерального закона.

4. Условия договора об освобождении застройщика от ответственности за недостатки объекта долевого строительства являются ничтожными.

5. Гарантийный срок для объекта долевого строительства устанавливается договором и не может составлять менее чем пять лет. Указанный гарантийный срок исчисляется со дня передачи объекта долевого строительства участнику долевого строительства, если иное не предусмотрено договором.

6. Участник долевого строительства вправе предъявить застройщику требования в связи с ненадлежащим качеством объекта долевого строительства при условии, если такое качество выявлено в течение гарантийного срока.

Статья 8. Передача объекта долевого строительства

1. Передача объекта долевого строительства застройщиком и принятие его участником долевого строительства осуществляются



по подписываемым сторонами передаточному акту или иному документу о передаче.

2. Передача объекта долевого строительства осуществляется не ранее чем после получения в установленном порядке разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости.

3. После получения застройщиком в установленном порядке разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости застройщик обязан передать объект долевого строительства в течение двух месяцев, но не позднее предусмотренного договором срока.

4. Участник долевого строительства, получивший сообщение застройщика о завершении строительства (создании) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости в соответствии с договором и готовности объекта долевого строительства к передаче, обязан приступить к его принятию в предусмотренный договором срок или, если такой срок не установлен, в течение семи рабочих дней со дня получения указанного сообщения.

5. Участник долевого строительства до подписания передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства вправе потребовать от застройщика составления акта, в котором указывается несоответствие объекта долевого строительства требованиям, указанным в части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона, и отказаться от подписания передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства до исполнения застройщиком обязанностей, предусмотренных частью 2 статьи 7 настоящего Федерального закона.

Статья 9. Односторонний отказ от исполнения договора

1. Участник долевого строительства в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора в случае:

1) неисполнения застройщиком обязательства по передаче объекта долевого строительства в предусмотренный договором срок;

2) прекращения или приостановления строительства (создания) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости, в



состав которых входит объект долевого строительства, при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что в предусмотренный договором срок объект долевого строительства не будет передан участнику долевого строительства;

3) существенного изменения проектной документации строящихся (создаваемых) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости, в состав которых входит объект долевого строительства, в том числе существенного изменения размера объекта долевого строительства;

4) изменения назначения общего имущества и (или) нежилых помещений, входящих в состав многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости;

5) неисполнения застройщиком обязанностей, предусмотренных частью 2 статьи 7 настоящего Федерального закона;

6) существенного нарушения требований к качеству объекта долевого строительства;

7) в иных предусмотренных договором случаях.

2. В случае одностороннего отказа участника долевого строительства от исполнения договора застройщик обязан возвратить денежные средства, уплаченные участником долевого строительства в счет цены договора, а также уплатить проценты на эту сумму за пользование указанными денежными средствами в размере одной стопятидесятой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства по возврату денежных средств, уплаченных участником долевого строительства. Указанные проценты начисляются со дня внесения участником долевого строительства денежных средств или части денежных средств в счет цены договора до дня их возврата застройщиком участнику долевого строительства.

Статья 10. Ответственность за нарушение обязательств по договору

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору сторона, не исполнившая своих обязательств



или ненадлежаще исполнившая свои обязательства, обязана уплатить другой стороне предусмотренные настоящим Федеральным законом и указанным договором неустойки (штрафы, пени) и возместить в полном объеме причиненные убытки сверх неустойки.

Статья 11. Уступка прав требований по договору

1. Уступка участником долевого строительства прав требований по договору допускается только после уплаты им цены договора или одновременно с переводом долга на нового участника долевого строительства в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации.

2. Уступка участником долевого строительства прав требований по договору допускается с момента государственной регистрации договора до момента подписания сторонами передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства.

Статья 12. Исполнение обязательств по договору

1. Обязательства застройщика считаются исполненными с момента подписания сторонами передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства.

2. Обязательства участника долевого строительства считаются исполненными с момента уплаты в полном объеме денежных средств в соответствии с договором и подписания сторонами передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства.

Статья 13. Обеспечение исполнения обязательств по договору

1. В обеспечение исполнения обязательств застройщика (залогодателя) по договору с момента государственной регистрации договора у участников долевого строительства (залогодержателей) считаются находящимися в залоге предоставленный для строительства (создания) многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости, в составе которых будут находиться объекты долевого строительства, земельный участок, принадлежащий застройщику на праве собственности, или право аренды на указанный земельный участок и строящиеся (создаваемые) на этом земельном участке многоквартирный дом и (или) иной объект недвижимости.



2. При государственной регистрации права собственности застройщика на объект незавершенного строительства такой объект незавершенного строительства считается находящимся в залоге у участников долевого строительства с момента государственной регистрации права собственности застройщика на такой объект.

3. При государственной регистрации права собственности застройщика на жилые и (или) нежилые помещения, входящие в состав многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости, строительство (создание) которых осуществлялось с привлечением денежных средств участников долевого строительства, указанные помещения считаются находящимися в залоге у участников долевого строительства с момента государственной регистрации права собственности застройщика на такие помещения.

4. Залогом имущества, предусмотренным частями 1-3 настоящей статьи, обеспечивается исполнение следующих обязательств застройщика по договору:

1) возврат денежных средств, внесенных участником долевого строительства, в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом и (или) договором;

2) уплата участнику долевого строительства денежных средств, причитающихся ему в возмещение убытков и (или) в качестве неустойки (штрафа, пеней) вследствие неисполнения, просрочки исполнения или иного ненадлежащего исполнения обязательства по передаче участнику долевого строительства объекта долевого строительства, и иных денежных средств, причитающихся ему в соответствии с договором и (или) федеральными законами.

5. Застройщик обязан зарегистрировать право собственности на объект незавершенного строительства при возникновении оснований для обращения взыскания на предмет залога. При уклонении застройщика от государственной регистрации права собственности на объект незавершенного строительства государственная регистрация права собственности на такой объект осуществляется на основании решения суда, принятого по иску участника долевого строительства об обращении взыскания на предмет залога.



6. Если до заключения застройщиком договора с первым участником долевого строительства имущество, указанное в частях 1-3 настоящей статьи, было передано в залог в качестве обеспечения иных обязательств застройщика, привлечение застройщиком денежных средств участников долевого строительства допускается при одновременном соблюдении следующих условий:

1) залогодержателем имущества, указанного в частях 1-3 настоящей статьи, является банк;

2) от указанного в пункте 1 настоящей части залогодержателя получено согласие на удовлетворение своих требований за счет заложенного имущества в соответствии с частью 2 статьи 15 настоящего Федерального закона.

7. После заключения застройщиком договора с первым участником долевого строительства имущество, указанное в частях 1-3 настоящей статьи, в порядке последующего залога может передаваться банку (последующему залогодержателю) в обеспечение возврата кредита или целевого займа, предоставленных банком застройщику на строительство многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости, в состав которых входят объекты долевого строительства.

8. С момента подписания сторонами передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства право залога, возникшее на основании настоящего Федерального закона, не распространяется на данный объект долевого строительства.

9. К отношениям, вытекающим из залога, возникающего на основании настоящего Федерального закона, применяются положения Гражданского кодекса Российской Федерации и Федерального закона от 16 июля 1998 года № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» с учетом особенностей, установленных настоящим Федеральным Законом.



ЗАКОН РФ
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»
от 07.02.1992 г. № 2300-1

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ)

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.

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ)

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине суще-



ственного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.



Жилищно-коммунальные услуги должны быть качественными

Все мы – потребители услуг жилищно-коммунального хозяйства. Многие из нас исправно оплачивают коммунальные услуги, но соответствует ли этой оплате качество предоставляемых услуг? Что делать, если во время сбрасывания снега с крыши пробили кровлю, и в квартире протечка? Почему надолго отключили горячую воду? Куда обратиться, если из двора не вывозят мусор? Давайте обратимся к документам, которые защищают наши права потребителей и объясняют, как действовать, если эти права нарушаются.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Постановление Правительства РФ

от 23 сентября 2010 г. № 731

**«Об утверждении стандарта раскрытия информации
организациями, осуществляющими деятельность
в сфере управления многоквартирными домами»**

На основании части 10 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемый стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами.

2. Установить, что организации, осуществляющие на день вступления в силу настоящего постановления деятельность в сфере управления многоквартирными домами на основании заключенных в соответствии со статьей 162 Жилищного кодекса Российской Федерации договоров управления многоквартирным домом, обязаны разместить (опубликовать) информацию в соответствии с утвержденным настоящим постановлением стандартом в течение 2 месяцев со дня вступления в силу настоящего постановления.

Председатель Правительства Российской Федерации
В. Путин



Стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами

(утв. постановлением Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. № 731)

1. Настоящий документ устанавливает требования к составу информации, подлежащей раскрытию организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами (далее соответственно – управляющие организации, информация), а также к порядку, способам и срокам ее раскрытия.

2. Под управляющей организацией в настоящем документе понимается юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность в сфере управления многоквартирными домами на основании договора, заключенного в соответствии со статьей 162 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – договор управления).

Под раскрытием информации в настоящем документе понимается обеспечение доступа неограниченного круга лиц к информации (независимо от цели ее получения) в соответствии с процедурой, гарантирующей нахождение и получение информации.

3. Управляющая организация обязана раскрывать следующую информацию:

- а) общая информация об управляющей организации;
- б) основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления);
- в) сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- г) порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- д) сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- е) сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.



4. Отказ в предоставлении информации может быть обжалован в установленном законодательством Российской Федерации судебном порядке.

5. Управляющими организациями информация раскрывается путем:

а) опубликования на официальном сайте управляющей организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), или на официальном сайте органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, определяемого высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, в сети Интернет, или на официальном сайте органа местного самоуправления соответствующего муниципального образования, на территории которого управляющая организация осуществляет свою деятельность, в сети Интернет;

б) опубликования в официальных печатных средствах массовой информации, в которых публикуются акты органов местного самоуправления и которые распространяются в муниципальных образованиях, на территории которых управляющие организации осуществляют свою деятельность (далее – официальные печатные издания);

в) размещения на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации;

г) предоставления информации на основании запросов, поданных в письменном или электронном виде.

6. Информация размещается управляющей организацией на сайтах в сети Интернет, выбранных ею из числа сайтов, указанных в подпункте «а» пункта 5 настоящего документа. При этом информация должна быть доступна в течение 5 лет.

Управляющая организация обязана сообщать по запросу потребителей – граждан и организаций, являющихся собственниками (наемателями) помещений в многоквартирном доме (далее – потребитель), адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещена информация.

На территориях, где отсутствует доступ к сети Интернет, информация раскрывается путем ее опубликования в официальных печат-



ных изданиях в полном объеме, а также путем предоставления информации на основании письменных запросов.

7. Управляющая организация обязана размещать на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации и сообщать по запросу потребителей адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещена информация, а также наименования и реквизиты официальных печатных изданий, где размещена информация.

8. В рамках общей информации об управляющей организации раскрытию подлежат следующие сведения:

а) фирменное наименование юридического лица, фамилия, имя и отчество руководителя управляющей организации или фамилия, имя и отчество индивидуального предпринимателя;

б) реквизиты свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя (основной государственный регистрационный номер, дата его присвоения и наименование органа, принявшего решение о регистрации);

в) почтовый адрес, адрес фактического местонахождения органов управления управляющей организации, контактные телефоны, а также (при наличии) официальный сайт в сети Интернет и адрес электронной почты;

г) режим работы управляющей организации, в том числе часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации и работы диспетчерских служб;

д) перечень многоквартирных домов, находящихся в управлении управляющей организации на основе договора управления, с указанием адресов этих домов и общей площади помещений в них;

е) перечень многоквартирных домов, в отношении которых договоры управления были расторгнуты в предыдущем календарном году, с указанием адресов этих домов и оснований расторжения договоров управления;

ж) сведения о членстве управляющей организации в саморегулируемой организации и (или) других объединениях управляющих



организаций с указанием их наименований и адресов, включая официальный сайт в сети Интернет.

9. В рамках информации об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации раскрытию подлежат следующие сведения:

а) годовая бухгалтерская отчетность, включая бухгалтерский баланс и приложения к нему;

б) сведения о доходах, полученных за оказание услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов);

в) сведения о расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов).

10. В рамках информации о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, выполняемых (оказываемых) непосредственно управляющей организацией, раскрытию подлежат следующие сведения:

а) услуги, оказываемые управляющей организацией в отношении общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, из числа услуг, указанных в Правилах содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491;

б) услуги, связанные с достижением целей управления многоквартирным домом, которые оказываются управляющей организацией, в том числе:

- услуги, оказываемые управляющей организацией по обеспечению поставки в многоквартирный дом коммунальных ресурсов;

- заключение от имени собственников помещений в многоквартирном доме договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме на условиях, определенных решением общего собрания (в том числе договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций);

- охрана подъезда;

- охрана коллективных автостоянок;



- учет собственников помещений в многоквартирном доме;
- иные услуги по управлению многоквартирным домом.

11. В рамках информации о порядке и условиях оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме раскрытию подлежат следующие сведения:

а) проект договора управления, заключаемого с собственниками помещений в многоквартирных домах, товариществами собственников жилья, жилищными, жилищно-строительными или иными специализированными потребительскими кооперативами, который должен содержать все существенные условия договора управления;

б) сведения о выполнении обязательств по договорам управления в отношении каждого многоквартирного дома, которые должны содержать:

- план работ на срок не менее 1 года по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, мер по снижению расходов на работы (услуги), выполняемые (оказываемые) управляющей организацией, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг), а также сведения об их выполнении (оказании) и о причинах отклонения от плана;

- сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме за последний календарный год;

- сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества коммунальных услуг и (или) за превышение установленной продолжительности перерывов в их оказании за последний календарный год;

- сведения о соответствии качества оказанных услуг государственным и иным стандартам (при наличии таких стандартов).

12. В случае привлечения управляющей организации в предыдущем календарном году к административной ответственности за нарушения в сфере управления многоквартирными домами раскрытию подлежат количество таких случаев, копии документов о применении мер административного воздействия, а также меры, приня-



тые для устранения нарушений, повлекших применение административных санкций.

13. Информация о стоимости работ (услуг) управляющей организации должна содержать:

а) описание содержания каждой работы (услуги), периодичность выполнения работы (оказания услуги), результат выполнения работы (оказания услуги), гарантийный срок (в случае, если гарантия качества работ предусмотрена федеральным законом, иным нормативным правовым актом Российской Федерации или предлагается управляющей организацией), указание конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества многоквартирного дома, определяющие выбор конкретных работ (услуг);

б) стоимость каждой работы (услуги) в расчете на единицу измерения (на 1 кв. метр общей площади помещений в многоквартирном доме, на 1 пог. метр соответствующих инженерных сетей, на 1 кв. метр площади отдельных объектов, относящихся к общему имуществу многоквартирного дома, на 1 прибор учета соответствующего коммунального ресурса и др.).

14. В рамках информации о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы раскрытию подлежат следующие сведения:

а) перечень коммунальных ресурсов, которые управляющая организация закупает у ресурсоснабжающих организаций, с указанием конкретных поставщиков, а также объема закупаемых ресурсов и цен на такие ресурсы, по которым управляющая организация закупает их у ресурсоснабжающих организаций;

б) тарифы (цены) для потребителей, установленные для ресурсоснабжающих организаций, у которых управляющая организация закупает коммунальные ресурсы. При этом управляющая организация указывает реквизиты нормативных правовых актов (дата, номер, наименование принявшего акт органа), которыми установлены такие тарифы (цены). Сведения о тарифах (ценах) приводятся по состоянию на день раскрытия информации и подлежат обновлению в сроки, указанные в пункте 16 настоящего документа;



в) тарифы (цены) на коммунальные услуги, которые применяются управляющей организацией для расчета размера платежей для потребителей.

15. Информация, подлежащая раскрытию управляющей организацией путем размещения на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации, должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени управляющей организации. Информационные стенды (стойки) должны располагаться в доступном для посетителей месте и оформляться таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

Управляющие организации хранят копии материалов, размещаемых на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации (включая все обновления), в течение 5 лет.

16. Изменения, внесенные в раскрытую информацию, подлежат опубликованию в тех же источниках, в которых первоначально была опубликована соответствующая информация, в следующие сроки:

а) на официальном сайте в сети Интернет, указанном в подпункте «а» пункта 5 настоящего документа, – в течение 7 рабочих дней со дня изменения соответствующих сведений;

б) в официальных печатных изданиях – в течение 30 дней со дня изменения соответствующих сведений;

в) на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации – в течение 2 рабочих дней со дня изменения соответствующих сведений.

17. Раскрытие информации может осуществляться на основании письменного запроса и запроса в электронном виде.

В случае если запрашиваемая информация раскрыта в необходимом объеме на официальном сайте в сети Интернет и (или) в официальных печатных изданиях, управляющая организация вправе, не раскрывая запрашиваемую информацию, сообщить адрес указанного официального сайта и (или) наименования и реквизиты официальных печатных изданий, где размещена информация.



18. Информация на основании запроса в электронном виде предоставляется на адрес электронной почты потребителя в течение 2 рабочих дней со дня поступления запроса.

19. Ответ на запрос в электронном виде должен содержать текст запроса потребителя, запрашиваемую информацию, фамилию, имя, отчество и должность сотрудника управляющей организации или индивидуального предпринимателя, направляющего информацию потребителю.

20. Принятые в электронном виде запросы, а также полученные письменные запросы и копии ответов потребителям хранятся управляющей организацией соответственно на электронном и бумажном носителях не менее 5 лет.

21. Предоставление информации по письменному запросу осуществляется в 20-дневный срок со дня его поступления посредством направления (в письменной форме) в адрес потребителя почтового отправления либо выдачи запрашиваемой информации лично потребителю по месту нахождения управляющей организации.

22. Письменный запрос, поступивший в адрес управляющей организации, подлежит регистрации в день его поступления с присвоением ему регистрационного номера и проставлением штампа соответствующей управляющей организации.

23. В письменном запросе, подписанном потребителем, указываются управляющая организация, в адрес которой направляется запрос, фамилия, имя и отчество (наименование юридического лица) потребителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть заявления, а также указывается способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).



Права потребителя и контроль качества жилищно-коммунальных услуг

Контроль качества является неотъемлемой частью процесса управления жилым домом.

Качество предоставляемых услуг и выполняемых работ должно соответствовать требованиям собственников помещений, Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденным постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 307, Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденным постановлением Госстроя России от 27 сентября 2003 г. № 170, Правилам содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденным постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491, требованиям государственных стандартов, условиям заключенных договоров и иной документации согласно действующему законодательству.

Качество предоставления жилищно-коммунальных услуг поставщиков контролируют организации, осуществляющие управление многоквартирным домом (управляющие компании, товарищества собственников жилья, жилищные, жилищно-строительные кооперативы) по заключенным договорам с участием потребителей услуг – собственников и нанимателей жилых помещений. Собственники могут также осуществлять контроль качества самостоятельно.

Рассмотрим порядок учета непредоставления коммунальных услуг или их предоставления ненадлежащего качества.

1. Собственник (наниматель) помещения (далее – потребитель) в случае обнаружения факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления их ненадлежащего качества уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя (ТСЖ, управляющей организации) либо иную службу, им указанную. Исполнитель обязан своевременно проинформировать собственников помещений о координатах и контактных телефонах по приему заявок. Данное сообщение может быть сделано в устной (по телефону) или в письменной форме. При этом потребитель сообщает свои фамилию, имя и отчество, точный адрес проживания, а также вид непредоставлен-



ной (предоставленной ненадлежащего качества) коммунальной услуги.

2. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), а также регистрационный номер заявки и время ее приема.

3. Если сотруднику аварийно-диспетчерской службы причины непредоставления коммунальных услуг либо их предоставления ненадлежащего качества известны, то он сообщает о них обратившемуся потребителю. Кроме того, лицо, принявшее заявку, должно сделать отметку в журнале регистрации заявок. Журнал, в котором зафиксирован факт непредоставления коммунальных услуг или предоставления их ненадлежащего качества, в данном случае будет являться основанием для перерасчета платежей за услуги.

4. Если причины непредоставления коммунальных услуг либо их предоставления ненадлежащего качества неизвестны, то с потребителем согласовываются время и дата для установления факта непредоставления коммунальных услуг либо проверки качества предоставления коммунальных услуг.

5. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы, представители от управляющей организации (ТСЖ) осуществляют проверку, по результатам которой составляется акт о непредоставлении услуг или предоставлении услуг ненадлежащего качества в двух экземплярах. Этот акт подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем). Один экземпляр передается потребителю (или его представителю), другой – остается у исполнителя.

В акте о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении этих услуг ненадлежащего качества указывается:

- нарушение параметров качества;
- время и дата начала непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Датой начала непредоставления коммунальных услуг или их предоставления ненадлежащего качества считается:



• время подачи потребителем в аварийно-диспетчерскую службу заявки о факте непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

• время, указанное в акте, составленном исполнителем, – в случае выявления исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

• время начала предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, зафиксированное коллективным (общедомовым), общим (квартирным) или индивидуальным приборами учета, – в случае фиксации предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества приборами учета.

Акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении услуг ненадлежащего качества будет служить основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также для уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств в размере, установленном федеральными законами и договором.

6. Если потребитель (или его представитель) и исполнитель (или его представитель) не пришли к единому решению при составлении акта, то определяется новое время и дата оценки качества предоставления коммунальных услуг, приглашается представитель государственной жилищной инспекции (ГЖИ) и общественного объединения потребителей (ООП). По результатам повторной проверки составляется акт, который подписывается потребителем и исполнителем. Наряду с данными лицами акт могут подписать представители ГЖИ и ООП.

7. В случае причинения исполнителем или третьими лицами ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя или совместно проживающих с ним лиц, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме исполнитель (или его представитель) и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт, в котором фиксируется факт причинения такого ущерба. Этот акт должен быть составлен исполнителем и подписан его уполномоченным представителем не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. В случае невозмож-



ности подписания акта потребителем (или его представителем) он должен быть подписан двумя очевидцами. Указанный акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю (его представителю), другой остается у исполнителя.

8. По окончании периода предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества составляется акт об устранении недостатков предоставления коммунальных услуг, который подписывается потребителем и исполнителем (или их представителями).

При наличии приборов учета период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества считается оконченным с момента возобновления предоставления услуг должного качества, зафиксированного соответствующим прибором учета. За нарушение качества и порядка предоставления коммунальных услуг исполнитель несет ответственность, установленную законодательством Российской Федерации. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя, а также лицам, совместно проживающим с ним, вследствие непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества независимо от его вины.

Освобождение от ответственности за ухудшение качества коммунальных услуг предусмотрено в том случае, если исполнитель докажет, что ухудшение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или действия (бездействие) исполнителя, включая отсутствие у него необходимых денежных средств.

Основания и порядок изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения (жилищные услуги) в случае оказания услуг и выполнения работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, установлены постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491.

Потребитель вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в течение 6 ме-



сяцев после соответствующего нарушения. Заявление должно быть обязательно зарегистрировано лицом, которому оно направлено (сотрудником аварийно-диспетчерской службы). В течение двух рабочих дней с даты получения заявления потребителю необходимо направить извещение о дате его получения, регистрационном номере и последующем удовлетворении либо отказе в его удовлетворении с указанием причин отказа. Если потребитель обратился с заявлением лично, то на его экземпляре делается отметка о дате его приема и регистрационном номере.

Факт выявления ненадлежащего качества услуг и работ и (или) превышения установленной продолжительности перерывов в оказании услуг или выполнении работ отражается в акте нарушения качества или акте превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ. Указанный акт составляется в том же порядке, что и акт непредоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества. Этот акт является основанием для уменьшения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения уменьшается пропорционально количеству полных календарных дней нарушения качества от стоимости соответствующей услуги или работы в составе ежемесячной платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Защита интересов потребителей жилищно-коммунальных услуг осуществляется также при государственном контроле качества предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Потребитель, в случае возникновения у него претензий, вправе обратиться непосредственно в государственную жилищную инспекцию. Таким образом, результатом контроля качества жилищно-коммунальных услуг является применение штрафных санкций за ненадлежащее исполнение обязательств по договорам и снижение платежей потребителей за не предоставленные в полном объеме жилищно-коммунальные услуги.



Насущные вопросы по правам потребителей жилищно-коммунальных услуг в вопросах и ответах

Что включается в состав платы за жилое помещение и коммунальные услуги для нанимателя жилого помещения?

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги для нанимателя жилого помещения, занимаемого по договору социального найма или договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда (далее – наниматель жилого помещения), включает в себя:

- плату за пользование жилым помещением (плата за наем);
- плату за содержание и ремонт жилого помещения, включающую в себя плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме. При этом капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме проводится за счет собственника жилищного фонда;
- плату за коммунальные услуги.

Что включается в состав платы за жилое помещение и коммунальные услуги для собственника помещения?

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги для собственника помещения в многоквартирном доме включает в себя:

- плату за содержание и ремонт жилого помещения, включающую в себя плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему и капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- плату за коммунальные услуги.

Какие сроки установлены для внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги?

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги вносится ежемесячно до десятого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления многоквартирным домом.



Неиспользование собственниками, нанимателями жилых помещений и иными лицами помещений не является основанием невнесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги.

Что включается в состав платы за коммунальные услуги?

Плата за коммунальные услуги включает в себя плату за:

- холодное водоснабжение;
- горячее водоснабжение;
- водоотведение;
- электроснабжение;
- газоснабжение, в том числе поставки бытового газа в баллонах;
- отопление;
- теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления.

Каким образом рассчитывается размер платы за коммунальные услуги?

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из:

- объема потребляемых коммунальных услуг, определяемого по показаниям приборов учета (при их отсутствии – исходя из нормативов потребления коммунальных услуг, утверждаемых уполномоченными органами);
- соответствующих тарифов, установленных для ресурсоснабжающих организаций органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в определенном законодательством Российской Федерации порядке.

При расчете исполнителем коммунальных услуг размера платы за коммунальные услуги применяются:

- тариф на холодную воду (руб./м³);
- тариф на горячую воду (руб./м³);
- тариф на водоотведение (руб./м³);
- тариф на электрическую энергию (руб./кВт*час);
- тариф (цена) на газ (руб./м³);
- тариф на тепловую энергию (руб./Гкал).



Применение исполнителем коммунальных услуг при предоставлении платежных документов ставок оплаты за холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, газоснабжение и отопление (руб./чел. в мес.) действующим законодательством не предусмотрено.

Что подразумевается под нормативом потребления коммунальных услуг?

Норматив потребления коммунальных услуг – это месячный объем (количество) потребления коммунальных ресурсов потребителем, используемый при определении размера платы за коммунальные услуги при отсутствии индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

Какие органы уполномочены утверждать нормативы потребления коммунальных услуг?

Нормативы потребления коммунальных услуг утверждаются органами местного самоуправления, а в отношении коммунальных услуг по электроснабжению и газоснабжению – органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

Производится ли перерасчет платы за коммунальные услуги в случае временного отсутствия потребителя в жилом помещении?

При временном отсутствии потребителя в жилом помещении более 5 полных календарных дней подряд осуществляется перерасчет платы за холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение и газоснабжение (при отсутствии в жилом помещении индивидуальных приборов учета по соответствующим видам коммунальных услуг).

Перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем в течение 5 рабочих дней на основании письменного заявления потребителя, поданного в течение месяца после окончания периода временного отсутствия потребителя. К заявлению



прилагаются документы, подтверждающие продолжительность периода временного отсутствия потребителя и (или) проживающих совместно с ним лиц по месту постоянного жительства.

Какие документы необходимо представить исполнителю коммунальных услуг для подтверждения факта и продолжительности периода временного отсутствия потребителя в жилом помещении?

Документом, подтверждающим временное отсутствие потребителя в жилом помещении, могут являться:

- копия командировочного удостоверения или справка о командировке, заверенные по месту работы;
- справка о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении;
- проездные билеты, оформленные на имя потребителя (в случае если имя потребителя указывается в данных документах в соответствии с правилами их оформления), или их копии;
- счета за проживание в гостинице, общежитии или другом месте временного пребывания или их копии;
- справка органа внутренних дел о временной регистрации потребителя по месту его временного пребывания;
- справка организации, осуществляющей охрану жилого помещения, в котором потребитель временно отсутствовал;
- иные документы, подтверждающие временное отсутствие потребителя.

Поскольку указанный перечень не является исчерпывающим, потребитель имеет право предоставить исполнителю коммунальных услуг иной документ, достоверно подтверждающий факт и период его временного отсутствия в жилом помещении.

В случае возникновения спорных ситуаций, связанных с отказом исполнителя от осуществления перерасчета платы за коммунальные услуги за период временного отсутствия потребителя на основании представленных документов, потребитель вправе обратиться за разрешением спора в судебные органы.



Производится ли перерасчет платы за коммунальные услуги в случае, если такие услуги предоставляются с ненадлежащим качеством и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность?

При предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, размер платы за каждую коммунальную услугу подлежит изменению в сторону его уменьшения.

При перерывах в предоставлении коммунальной услуги, превышающих установленную продолжительность, а также при проведении 1 раз в год профилактических работ плата за коммунальные услуги при отсутствии коллективных (общедомовых), общих (квартирных) или индивидуальных приборов учета снижается на размер стоимости непредоставленных коммунальных услуг.

Каков порядок действий потребителя в случае предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность?

В случае непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества потребитель уведомляет об этом аварийно-диспетчерскую службу исполнителя в письменной форме или устно (в том числе по телефону). Указанное сообщение подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе: сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя и отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

Основанием для признания исполнителем факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества является:

- отметка в журнале регистрации заявок – в случае, когда сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;



• акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, составленный по результатам проверки факта непредоставления коммунальных услуг или проверки качества предоставления коммунальных услуг и подписанный потребителем и исполнителем.

• В случае если потребитель и исполнитель не пришли к единому решению относительно качества предоставления коммунальных услуг, то ими определяются новое время и дата оценки качества предоставления коммунальных услуг, на которую приглашается представитель государственной жилищной инспекции и представитель общественного объединения потребителей. По результатам повторной оценки качества предоставления коммунальных услуг составляется акт о непредоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, который подписывается потребителем и исполнителем. Наряду с указанными лицами акт может быть подписан представителем государственной жилищной инспекции и представителем общественного объединения потребителей.

Каким образом определяется размер платы за жилое помещение?

Плата за содержание и ремонт жилого помещения устанавливается в размере, обеспечивающем содержание общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства.

Размер платы за пользование жилым помещением (платы за наем), платы за содержание и ремонт жилого помещения для нанимателей жилых помещений определяется исходя из занимаемой общей площади (в отдельных комнатах в общежитиях исходя из площади этих комнат) жилого помещения.

Размер платы за пользование жилым помещением (платы за наем) государственного или муниципального жилищного фонда устанавливается в зависимости от качества и благоустройства жилого помещения, месторасположения дома.



Граждане, признанные в установленном порядке малоимущими гражданами и занимающие жилые помещения по договорам социального найма, освобождаются от внесения платы за пользование жилым помещением (платы за наем).

Какие органы уполномочены устанавливать размер платы за жилое помещение?

Полномочиями по установлению размера платы за жилое помещение наделены:

1. Органы местного самоуправления – в отношении:

• размера платы за пользование жилым помещением (платы за наем), платы за содержание и ремонт жилого помещения для нанимателей жилых помещений;

• размера платы за содержание и ремонт жилого помещения для собственников жилых помещений, которые не приняли решение о выборе способа управления многоквартирным домом либо которые на их общем собрании не приняли решение об установлении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения.

2. Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, в котором не созданы товарищество собственников жилья либо жилищный кооператив или иной специализированный потребительский кооператив (далее – общее собрание) – в отношении размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме. Указанный размер платы определяется с учетом предложений управляющей организации и устанавливается на срок не менее чем один год.

При непосредственном управлении многоквартирным домом собственниками помещений размер платы за содержание и ремонт жилого помещения соответствует размеру платы за услуги и работы в соответствии с договорами, заключенными собственниками помещений с лицами, оказывающими услуги и (или) выполняющими работы на основании решения (решений) общего собрания.

3. Органы управления товарищества собственников жилья, органы управления жилищного кооператива, жилищно-строительно-



го кооператива или иного специализированного потребительского кооператива (далее – жилищный кооператив) в соответствии с их уставами – в отношении размера обязательных платежей и (или) взносов членов товарищества собственников жилья либо жилищного кооператива, связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме.

Не являющиеся членами товарищества собственников жилья либо жилищного кооператива собственники помещений в многоквартирном доме, в котором созданы товарищество собственников жилья либо жилищный кооператив, вносят плату за жилое помещение в соответствии с договорами, заключенными с товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом.

Какие существуют способы управления многоквартирным домом?

Собственники помещений в многоквартирном доме обязаны выбрать один из способов управления многоквартирным домом:

- непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме;
- управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;
- управление управляющей организацией (многоквартирный дом может управляться только одной управляющей организацией).

Способ управления многоквартирным домом выбирается на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме и может быть выбран и изменен в любое время на основании его решения.

Решение общего собрания о выборе способа управления является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

Каким образом может быть проведено общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме?

Собственники помещений в многоквартирном доме обязаны ежегодно проводить годовое общее собрание.



Проводимые помимо годового общего собрания общие собрания собственников помещений в многоквартирном доме являются внеочередными и могут быть созваны по инициативе любого из собственников помещений.

Общее собрание может быть проведено путем:

- совместного присутствия собственников помещений в данном доме для обсуждения вопросов повестки дня и принятия решений по вопросам, поставленным на голосование;
- проведения заочного голосования – передачи в место или по адресу, которые указаны в сообщении о проведении общего собрания собственников, в письменной форме решений собственников по вопросам, поставленным на голосование.

Общее собрание правомочно (имеет кворум), если в нем приняли участие собственники помещений в данном доме или их представители, обладающие более чем 50 процентами голосов от общего числа голосов. Количество голосов, которым обладает каждый собственник помещения в многоквартирном доме на общем собрании, пропорционально его доле в праве общей собственности на общее имущество в данном доме.

Каким образом осуществляется принятие решений на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме?

Решения общего собрания по вопросам, поставленным на голосование, принимаются большинством голосов от общего числа голосов принимающих участие в данном собрании собственников помещений.

Исключением из данного правила являются вопросы, решения по которым принимаются большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов собственников помещений в многоквартирном доме, а именно:

- реконструкция многоквартирного дома (в том числе с его расширением или надстройкой), строительство хозяйственных построек и других зданий, строений, сооружений, ремонт общего имущества в многоквартирном доме;



• пределы использования земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом (в том числе, введение ограничений пользования им);

• пользование общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме иными лицами (в том числе, заключение договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций, если для их установки и эксплуатации предполагается использовать общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме);

• определение лиц, которые от имени собственников помещений в многоквартирном доме уполномочены на заключение договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме (в том числе, договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций) на условиях, определенных решением общего собрания собственников.

Являются ли решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме обязательными для собственников помещений?

Решение общего собрания, принятое в установленном порядке, по вопросам, отнесенным к компетенции такого собрания, является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе для тех собственников, которые не участвовали в голосовании.

Собственник помещения в многоквартирном доме вправе обжаловать в суде решение, принятое общим собранием с нарушением установленных требований, в случае если он не принимал участия в этом собрании или голосовал против принятия такого решения и если таким решением нарушены его права и законные интересы.

Заявление о таком обжаловании может быть подано в суд в течение 6 месяцев со дня, когда указанный собственник узнал или должен был узнать о принятом решении.



Что включается в состав общего имущества многоквартирного дома?

В состав общего имущества включаются:

• помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в этом многоквартирном доме, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, колясочные, чердаки, технические этажи и технические подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации и иное инженерное оборудование;

• крыши;

• ограждающие несущие конструкции многоквартирного дома;

• ограждающие ненесущие конструкции многоквартирного дома, обслуживающие более одного жилого и (или) нежилого помещения (включая окна и двери помещений общего пользования, перила, парапеты и т.п.);

• механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в многоквартирном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения (квартиры), в том числе, внутридомовые инженерные системы холодного и горячего водоснабжения, отопления, газоснабжения – до внутриквартирной разводки, электроснабжения – до индивидуальных, общих (квартирных) приборов учета электрической энергии).

Учитывая, что лифты относятся к составу общего имущества многоквартирного дома, затраты на их содержание распределяются между нанимателями жилых помещений и собственниками помещений многоквартирного дома вне зависимости от месторасположения занимаемых указанными лицами жилых помещений и эксплуатации лифта, и включаются в состав платы за содержание и ремонт жилого помещения.



Какие услуги (работы) относятся к услугам (работам) по содержанию общего имущества многоквартирного дома?

Содержание общего имущества в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества, а также в зависимости от геодезических и природно-климатических условий расположения многоквартирного дома включает в себя:

- осмотр общего имущества;
- освещение помещений общего пользования;
- обеспечение установленных температуры и влажности в помещениях общего пользования;
- уборку и санитарно-гигиеническую очистку помещений общего пользования, а также земельного участка, входящего в состав общего имущества;
- сбор и вывоз твердых и жидких бытовых отходов, включая отходы, образующиеся в результате деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей, пользующихся нежилыми (встроенными и пристроенными) помещениями в многоквартирном доме;
- меры пожарной безопасности;
- содержание и уход за элементами озеленения и благоустройства, а также иными предназначенными для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектами, расположенными на земельном участке, входящем в состав общего имущества;
- текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации и содержание общего имущества, а также элементов благоустройства и иных предназначенных для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектов, расположенных на земельном участке, входящем в состав общего имущества.

Учитывая, что услуги по содержанию лифта, лифтовых шахт, лестничных площадок, мусоропровода, а также по сбору, вывозу и утилизации твердых бытовых отходов относятся к категории услуг по содержанию общего имущества многоквартирного дома, их сто-



имость подлежит включению в состав платы за содержание и ремонт жилого помещения (руб./м² в мес.).

Производится ли перерасчет платы за содержание и ремонт жилого помещения при оказании услуг и выполнении работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность?

В случаях оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, органы управления товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива, управляющая организация, а при непосредственном управлении многоквартирным домом – лица, оказывающие услуги и (или) выполняющие работы (далее – ответственные лица), обязаны снизить размер платы за содержание и ремонт жилого помещения собственникам помещений в установленном порядке.

Собственники помещений вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы к ответственному лицу, наниматели жилых помещений – к наймодателю, а в случае управления многоквартирным домом управляющей организацией – к соответствующей управляющей организации.

Что такое предельные индексы изменения размера платы граждан за жилое помещение и размера платы граждан за коммунальные услуги?

Под предельными минимальными и (или) максимальными индексами изменения размера платы граждан за жилое помещение и размера платы граждан за коммунальные услуги понимаются устанавливаемые по муниципальным образованиям на очередной финансовый год, выраженные в процентах индексы минимально и (или) максимально возможного изменения размера платы граждан за



жилое помещение и размера платы граждан за коммунальные услуги, действующих на конец текущего финансового года (далее – предельные индексы).

Указанные предельные индексы устанавливаются органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации по муниципальным образованиям.

На какие категории граждан распространяется действие предельных индексов изменения размера платы граждан за жилое помещение?

Действие предельных индексов изменения размера платы граждан за жилое помещение распространяется на размер платы граждан за жилое помещение для нанимателей жилых помещений и собственников жилых помещений, которые не приняли решение о выборе способа управления многоквартирным домом, или если принятое решение о выборе способа управления этим домом не было реализовано.

Указанные предельные индексы не применяются в отношении:

- платы граждан за жилое помещение, установленной по результатам проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации;
- платы граждан за содержание и ремонт жилого помещения, установленной органом местного самоуправления в случае, когда собственники помещений в многоквартирном доме на их общем собрании не приняли решение об установлении размера такой платы.

На какие виды коммунальных услуг распространяется действие предельных индексов изменения платы граждан за коммунальные услуги?

Предельные индексы изменения платы граждан за коммунальные услуги устанавливаются в отношении всего комплекса коммунальных услуг, включая холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах) и отопление (теплоснабжение, в



том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления).

Основным принципом установления указанных предельных индексов является доступность для граждан совокупной платы за все потребляемые коммунальные услуги, рассчитанной с учетом этого предельного индекса.

Оценка доступности для граждан прогнозируемой платы за коммунальные услуги осуществляется органами местного самоуправления.

Производится ли перерасчет платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги в случае превышения установленных предельных индексов изменения размера платы граждан за жилое помещение и (или) предельных индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги?

В случае если увеличение размера платы граждан за жилое помещение и (или) коммунальные услуги превышает установленные для соответствующего муниципального образования предельные индексы, размер платы граждан за жилое помещение и (или) коммунальные услуги подлежит приведению в соответствие с указанными индексами в течение одного календарного месяца с даты вступления в силу решения органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации об установлении указанных индексов.

При этом, на органы местного самоуправления возложена обязанность произвести пересмотр размера подлежащей внесению платы за жилое помещение и (или) коммунальные услуги и зачесть сумму необоснованно полученных платежей при расчете размера платы граждан в последующий период.

Предусмотрено ли осуществление перерасчета платы граждан за жилое помещение и коммунальные услуги в связи с ограничением в 2010 году роста цен (тарифов) на жилищно-коммунальные услуги?

Правительством Российской Федерации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного



самоуправления поручено обеспечить приведение роста совокупного платежа граждан за жилое помещение и коммунальные услуги к уровню, не превышающему 25% от аналогичных показателей предыдущего года.

Соответствующие правовые акты (тарифные решения) регулирующих органов должны были вступить в силу не позднее 1 апреля 2010 года. При этом перерасчет платы за жилое помещение и коммунальные услуги с 1 января 2010 года должен быть произведен только в тех муниципальных образованиях, в которых выявлены нарушения действующего законодательства в области государственного регулирования тарифов, например – превышение установленных предельных индексов.



Будьте здоровы!

Всем нам приходится обращаться за медицинской помощью. Есть как услуги, оказываемые бесплатно, так и коммерческая медицина.

Знание прав пациента в сфере здравоохранения поможет сохранить здоровье вам и вашим близким. Перед тем, как заключить договор об оказании коммерческой медицинской услуги, рекомендуем вам получить максимально возможную информацию об условиях ее предоставления, об ответственности, которую берет на себя медицинский персонал.

Для потребителей платных медицинских услуг

В соответствии с п. 3 Постановления Правительства от 13 января 1996 г. № 27 «Предоставление платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями осуществляется при наличии у них сертификата и лицензии на избранный вид деятельности».

Разумеется, приходя в медицинское учреждение, пациент имеет право проверить наличие таких документов, срок их действия.

В соответствии со ст. ст. 8, 9 Закона «О защите прав потребителей», пациент вправе потребовать, а исполнитель, в рассматриваемом случае медицинское учреждение, обязан довести до сведения потребителя наименование организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы.

Гражданину, обратившемуся в медицинское учреждение, как потребителю, так же должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия и информация об органе ее выдавшем. Кроме этого, в соответствии с Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, «Медицинские учреждения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении учреждения (месте его государственной регистрации), режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граж-



дан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов».

Такая информация должна быть представлена на стендах, что обеспечивает возможность пациенту возможность ознакомления с ней.

В соответствии с Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 г. № 5487-1, право на занятие медицинской деятельностью в Российской Федерации имеют лица, получившие высшее или среднее медицинское образование в Российской Федерации, имеющие диплом и специальное звание, а также сертификат специалиста и лицензию на осуществление медицинской деятельности. Помимо этого, как сказано в Основах законодательства об охране здоровья граждан, сертификат специалиста выдается на основании послевузовского профессионального образования (аспирантура, ординатура), или дополнительного образования (повышение квалификации, специализация), или проверочного испытания, проводимого комиссиями профессиональных медицинских и фармацевтических ассоциаций, по теории и практике избранной специальности, вопросам законодательства в области охраны здоровья граждан.

В соответствии с п. 11 Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, предоставление таких услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

Заключение договора, соответствующего всем требованиям гражданско-правового законодательства является обязательным.

Необходимо знать, что, в соответствии с вышеуказанным законодательством, граждане и юридические лица свободны в его заключении. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, которые прямо предусмотрены законом (п. 1 ст. 421 ГК РФ).

В договоре должны содержаться:

- информация о сторонах, заключающих данный договор;
- сведения о пациенте, необходимые для оказания качественного



предоставление платной медицинской услуги;

- информация о состоянии здоровья пациента, в том числе о хронических заболеваниях, индивидуальной непереносимости лекарственных средств;
- дата начала лечения и по возможности предполагаемого окончания;
- перечень предоставляемых платных медицинских услуг с указанием их стоимости;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- порядок оплаты предоставляемых услуг;
- сведения о льготах для отдельных категорий граждан и других скидках, предоставляемых медицинским учреждением;
- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникших в связи с этим споров о возмещении убытков сторон;
- порядок и сроки предъявления претензий;
- подписи сторон.

Лечащий врач обязан представить документ, который подписывает пациент – информированное согласие на проведение сложных обследований, оперативное вмешательство, в котором в доступной для пациента форме излагается суть медицинского вмешательства и возможные осложнения.

Расчеты за предоставление платных услуг должны осуществляться медицинскими учреждениями с применением контрольно-кассовых машин. В случае отсутствия контрольно-кассовых машин медицинские учреждения должны использовать бланк, являющийся документом строгой отчетности, утвержденный в установленном порядке. При этом медицинские учреждения обязаны выдать потребителю (кассовый) чек или копию бланка, подтверждающие прием наличных денег.

При заключении договора, необходимо знать, что в соответствии со ст. 53 ГК РФ, юридическое лицо (в рассматриваемой ситуации медицинское учреждение) приобретает гражданские права и принимает на себя гражданские обязанности через свои органы, действующие



щие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами. Имеется в виду то, что именно исполнительный орган (генеральный директор) должен подписать договор. Юридическое лицо представляет в гражданском обороте руководитель, совершая от его имени действия, направленные на установление, изменение и прекращение гражданских прав и обязанностей юридического лица.

В соответствии с гражданско-правовым законодательством, изменение и расторжение договора возможно по соглашению сторон, если иное не предусмотрено Гражданским кодексом или другими законами или же самим договором. При досудебном решении возникших вопросов соглашение об изменении или расторжении договора совершается в той же форме, что и первоначальный договор, если из закона, иных правовых актов, договора или обычаев делового оборота не вытекает иное.

Разумеется, за Вами всегда остается право на обращение в суд за разрешением возникших споров. Как следует из п. 2 ст. 452 ГК РФ, подача заявления о требовании об изменении или о расторжении договора в суд возможно только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор либо неполучение ответа в срок, указанный в предложении или установленный законом либо договором, а при его отсутствии в тридцатидневный срок.

Помимо этого, договор может быть расторгнут в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора. Такой способ изменения и расторжения договора достаточно распространен в нашей стране, в частности в случаях обвального изменения цен на товары, резкого колебания уровня оплаты труда, непредсказуемых действий государства в области налогообложения и в банковском деле и т.д.

Законодатель предлагает два способа изменения и расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств:

1. В первом варианте стороны должны провести переговоры о приведении договора в соответствие с существенно изменившимися



обстоятельствами или о его расторжении. Это претензионный порядок решения вопросов, последняя возможность сторонам договориться до обращения в суд;

2. Второй вариант – в случае недостижения сторонами соглашения, вопрос об изменении или расторжении договора решается судом. В соответствии с п. 2 ст. 451 ГК РФ основанием для изменения или расторжения договора служит одновременное наличие четырех условий:

- в момент заключения договора стороны исходили из того, что такого изменения обстоятельств не произойдет;
- изменение обстоятельств вызвано причинами, которые заинтересованная сторона не могла преодолеть после их возникновения при той степени заботливости и осмотрительности, какая от нее требовалась по характеру договора и условиям оборота;
- исполнение договора без изменения его условий настолько нарушило бы соответствующее договору соотношение имущественных интересов сторон и повлекло бы для заинтересованной стороны такой ущерб, что она в значительной степени лишилась бы того, на что была вправе рассчитывать при заключении договора;
- из обычаев делового оборота или существа договора не вытекает, что риск изменения обстоятельств несет заинтересованная сторона.

В случае если первый вариант не привел к желаемому результату, и вы прибегли ко второму, то суд уполномочен лишь решать вопросы о справедливом распределении между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением договора.

Последствиями изменения договора являются обязательства сторон в измененном виде, при расторжении же договора все обязательства сторон прекращаются. Обстоятельства считаются измененными или прекращенными с момента заключения сторонами соответствующего соглашения. В случае изменения или расторжения договора в судебном порядке – с момента вступления в законную силу решения суда об изменении или расторжении договора.



Важно знать, что в соответствии с гражданско-правовым законодательством, стороны не вправе требовать того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон.

Так как в этой статье мы рассматриваем ситуацию с позиции защиты прав потребителей, уместно будет заметить, что в случае, если основанием для изменения или расторжения договора послужило существенное нарушение договора одной из сторон, другая сторона вправе потребовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора (п. 5 ст. 453 ГК РФ).

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей», потребитель вправе расторгнуть договор в любое время, уплатив исполнителю, в рассматриваемом случае медицинскому учреждению, предоставляющему платные медицинские услуги, часть цены пропорционально части выполненной работы до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены работы (услуги).

Стоимость медицинских услуг можно рассчитать самостоятельно, ознакомившись с Инструкцией по расчету стоимости медицинских услуг, утвержденной Минздравом РФ и Российской академией медицинских наук от 10 ноября 1999 года. Указанная инструкция определяет единый методический подход к расчету стоимости платных медицинских услуг. Так, в стоимость медицинской услуги включаются затраты в соответствии с экономической классификацией расходов бюджетов Российской Федерации: оплата труда, начисления на оплату труда, медицинские расходы, продукты питания, канцелярские принадлежности, материалы и предметы для текущих хозяйственных целей, командировки и служебные разъезды, оплата транспортных услуг, оплата услуг связи, оплата коммунальных услуг, прочие текущие расходы, а также износ мягкого инвентаря и основных фондов, определяемые в соответствии с действующими нормативами.



В случае оказания медицинских услуг ненадлежащего качества пациент вправе расторгнуть договор и потребовать в случае полной или частичной предоплаты возврата потраченной денежной суммы. Существо отношений, связанных с оказанием медицинских услуг таково, что позволяет обратившемуся в медицинское учреждение гражданину воспользоваться любым правомочием, перечисленном в п. 1 ст. 503 Гражданского Кодекса Российской Федерации, но в несколько измененном виде. Так, в случае оказания услуг ненадлежащего качества пациент вправе потребовать на выбор:

- оказания услуг надлежащего качества;
- соразмерного уменьшения цены медицинских услуг;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков услуг;
- возмещения расходов на устранение недостатков услуг.

Стоит также отметить, что в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»:

1. Предусматриваются права заказчика в случае нарушения исполнителем сроков оказания услуг и удовлетворения законных требований заказчика (ст. 28, 30, 31), в частности, право на взыскание неустойки в размере 3 % от цены услуг за каждую единицу времени просрочки (п. 5 ст. 28, ст. 30, п. 3 ст. 31).

2. В соответствии с п. 2 ст. 13 в договорных отношениях с потребителем различные (законные и договорные) неустойки предполагаются штрафными, а не зачетными.

3. Неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают должника от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем (п. 3 ст. 13).

4. Суду предоставляется право наложить на неисправного исполнителя штраф за отказ от добровольного удовлетворения законных требований потребителя, взыскиваемый в федеральный бюджет или в пользу общественного объединения потребителей (п. 6 ст. 13).

5. Потребитель вправе взыскать компенсацию морального вреда, причиненного вследствие нарушения исполнителем прав, при-



знанных за потребителем правовыми актами Российской Федерации, разумеется, при наличии вины причинителя (ст. 15).

Аналогичные нормы предусматриваются и Правилами предоставления платных медицинских услуг населению.

Следует обратить особое внимание уважаемых руководителей, что закон предусматривает возможность за невыполнение Правил лишения учреждения в установленном порядке лицензии или права предоставления населению платных медицинских услуг (п. 20).

Нелишним будет сказать, что в случае отказа медицинским учреждением от выполнения условий договора, действуют общие сроки исковой давности и общие правила предъявления гражданского иска, с учетом требований законодательства о защите прав потребителей. В соответствии с гражданско-процессуальным законодательством, Законом «О защите прав потребителей» и Постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» иски по данной категории дел предъявляются в суд по месту жительства истца, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда. Кроме того, в соответствии с вышеуказанным Постановлением, ни один из названных судов не вправе отказывать в принятии искового заявления, так как выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.



Для детей и взрослых

Когда мы покупаем игрушки детям, то обычно хотим, чтобы игрушка была яркой и красивой. Иногда думаем о том, принесет ли она пользу ребенку, будет ли развивать его познание мира.

Не стоит забывать и о таком факторе, как безопасность. Факты свидетельствуют о том, что опасными могут быть и материалы, из которых сделана игрушка, и ее конструкция. Только игрушка, в безопасности которой вы уверены, принесет ребенку радость.

В этом же разделе мы рассказываем о биологически активных добавках (БАД).

БАД часто рекламируют, но что стоит за рекламой и не принесут ли эти добавки вреда вместо пользы, – надо разобраться.

Где купили БАД?

Не секрет, что сейчас многие делают покупки «дистанционным способом». Дистанционно – это когда товар нельзя пощупать, зато можно посмотреть на его изображение или почитать его описание. Заказал – и ждешь.

Телевидение, радио, интернет, газеты, каталоги, проспекты – вот это все и есть инструменты дистанционной торговли. «Заочно» приобретать книги, одежду, обувь и даже мебель – дело удобное и уже обычное, так что основные положения дистанционного способа продажи товара не случайно включены в Закон РФ «О защите прав потребителей».

Но все ли товары одинаково безопасно приобретать таким образом? Организаторы Всероссийского конкурса «Выбор потребителя», обратились в суд с требованием, чтобы дистанционный способ продажи был запрещен в отношении биологически активных добавок к пище (БАД).

Еще три года назад, по данным Роспотребнадзора, две трети потребителей, обращавшихся с жалобами на дистанционную торговлю, сталкивались с фактами обмана при продаже БАД и товаров медицинского назначения. Сегодняшний иск предъявлен трем ООО – Центру передовых технологий «Вита Ли Санкт-Петербург», «Веку»



и «Здравфарму», продававшим непосредственно на дому у тысяч питерцев эти самые БАД. Хотя разносная торговля ими недопустима – согласно внесенным 6 лет назад изменениям в утвержденные правительством РФ «Правила продажи отдельных видов товаров». Но... только ли в Петербурге можно найти такие ООО – и ведь «клюют» на них многие.

По определению БАД – пищевые и биологически активные вещества, используемые для оптимизации углеводного, жирового и белкового обмена в организме. А раз так, то, по мнению юристов БАД, как любой другой пищевой продукт, не допускается к продаже вне стационарных мест торговли. Исключение делается лишь для мороженого, безалкогольных напитков, пива, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара.

Более того, санитарные правила и нормы требуют, чтобы торговля БАД осуществлялась только через аптеки и спецмагазины по продаже диетических продуктов. Таким образом, БАД относятся к товарам, свободная реализация которых ограничена законодательством. А раз так, то согласно постановлению правительства РФ № 612 дистанционная торговля БАД не допускается.

Игрушка яркая, красивая и... безопасная!

Большинство людей стремится приобретать детям все только самое лучшее. Это касается одежды, обуви, игрушек, еды и т.д. А мечта любого ребенка – красивая игрушка. Вот только красота для детской игрушки – еще не все.

В мире множество примеров игрушек не только бесполезных и непонятных, но и потенциально опасных для детей. И дело тут не в их качестве.

Американцы как-то припомнили наиболее яркие эпизоды из национальной истории игрушек, и составили весьма интересный рейтинг самых ужасных товаров, предназначенных для детей.

На почетном месте в этом списке стоит продукт Альфреда Гилберта. Этот весьма почтенный американец в своей жизни изобрел множество полезных вещей. Он получил около 150 патентов и явил-



ся основателем A. C. Gilbert Company, компании, специализирующейся на производстве игрушек и, в частности, ими были выпущены популярные в свое время детские игровые наборы типа «Юный биолог» и «Юный химик», содержавшие пробирки, реактивы, пипетки, мензурки, микроскопы и т.п. В 1951 году A. C. Gilbert Company совершила индустриальный прорыв, выпустив в продажу набор «U-238 Atomic Energy Lab», что переводится как «Лаборатория исследования атомной энергии». Чтобы было совсем понятно, U-238 – это всего лишь уран, которым предлагалось манипулировать юным физикам, видимо для расширения кругозора.

В комплект «детской игрушки» входил счетчик Гейгера, спинтарископ, электроскоп, брошюра с описанием простейших опытов, краткое пособие по ядерной физике и образцы урана для проведения опытов. Кстати, в роли соавтора пособия выступил генерал Лесли Гровс, принимавший участие в создании первой атомной бомбы – он был руководителем группы физиков-ядерщиков. Полезные советы американские детки получали, так сказать, из самых первых рук. Смертельный набор для юных физиков-любителей находился в продаже не меньше года и стоил больших по тем временам денег – около 50 долларов.

Однако эта научная забава для начинающих естествоиспытателей всего лишь на втором месте в списке. А лавры победителя с большим отрывом получили дротики-убийцы, выпущенные в середине 80-х годов. Их металлические острия, направленные не по адресу неловкими детскими ручками, стали причиной гибели четырех человек и еще 6,7 тыс. получили различные травмы. Компанией-производителем было указано на упаковке, что дротики предназначены для того, чтобы метать их на дальность – и детки старались, как могли.

Не менее зловещими оказались и маленькие гамаки, неосмотрительно выпущенные на рынок компанией EZ Sale примерно в те же годы – раскачивание в этих гамаках обернулось удушьем для нескольких десятков детей и подростков. Это кошмарное приспособление для отдыха оказалось на третьем месте.



Двенадцать лет назад, в 1996 году, компания, радующая девочек куклами Барби, предложила юным поклонницам белокурой красотишки новую забаву – огромного пупса, который, согласно замыслу создателей, должен развить у будущих матерей умение ухаживать за грудными младенцами. Гигантского «малыша» нужно было кормить с ложки, а он разевал рот и совершал активные жевательные движения. На четвертое место в списке самых ужасных игрушек эта кукла попала из-за того, что ее механическими челюстями было раздроблено 35 детских пальчиков, неосторожно попавших кукле в рот, и нанесено еще несколько сотен менее тяжелых ранений маленьким будущим мамам.

На последнем месте в этом ужасном списке также оказалась кукла, названная «Небесной танцовщицей». Красавицу-фею изготовители оснастили моторчиком, так что она умела, стоя на одной ноге, совершать круговые движения. Танцовщица располагалась на красивой подставке и при включении начинала вертеться и изящно махать прозрачными крыльями. Все бы хорошо, но только моторчик оказался чересчур мощным для детской игрушки. Если ребенок намеренно или случайно дотрагивался до куклы во время ее движения, последствия могли быть совершенно непредсказуемыми. «Небесную танцовщицу» убрали с прилавков после того, как десятки детей оказались в больницах с выбитыми зубами, со сломанными ребрами и рваными ранами. Такая вот фея...

Дальнейший список могут продолжить китайские игрушки, окрашенные в яркие краски, в составе которых был обнаружен кадмий. Здоровью их маленьких хозяев был нанесен весьма серьезный ущерб. Пострадавшие исчисляются так же сотнями...

Кого винить? А только нас, взрослых, где-то не рассчитавших мощности, где-то не принявших к сведению особенностей детской психологии и их физического развития, где-то – проявивших большую заботу о своем кармане, нежели о маленьких потребителях...

Главной причиной смерти детей в возрасте до 14 лет являются несчастные случаи. Лидируют в списке несчастных случаев с детьми



дорожно-транспортные происшествия. На втором месте – удушье, а на третьем – несчастные случаи на воде.

По результатам исследования, большинство случаев удушья вызывают игрушки: их отвинтившиеся, отклеившиеся, оторвавшиеся или просто отвалившиеся части, которые дети склонны попробовать на вкус. Как же обезопасить ребенка? Какие игрушки категорически не должны попадать в руки детям?

Рекомендации для взрослых, покупающих игрушки для детей, несложны. Прежде чем купить понравившуюся игрушку для ребенка, изучите товарную маркировку производителя. Уважающая себя фирма, производящая качественные и безопасные игры и игрушки для детей, заинтересована в качественной рекламе своей продукции. Обязательно обратите внимание, для какого возраста предназначена ваша покупка. Если на упаковке или товарном ярлыке имеется предупредительная маркировка «не рекомендуется для детей до 3-х лет», значит, в игрушке имеются мелкие, легко отделяющиеся детали. Информация производителя о возрастной адресованности и мерах безопасности игрушки должна быть на русском языке.

Маркировка игрушки должна быть разборчивой и несмываемой. Согласно ГОСТу 51121–97 «Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования» маркировка обязательно должна содержать название товара и страны-изготовителя, фирмы-изготовителя, основные потребительские свойства и другие необходимые сведения. Их отсутствие или неполнота – лишний повод задуматься, стоит ли покупать сомнительную вещь, как бы привлекательно она ни выглядела.

Все, что меньше 4,4 см в диаметре, включая маленькие игрушки или отделяемые части больших игрушек, не должно оказываться в руках детей до 5 лет. Игрушки или их части, попадающие под это ограничение, с легкостью проходят в дыхательные пути ребенка, что может привести к фатальному исходу. Покупая игрушку, проверьте, нет ли у нее мелких деталей, которые ребенок может проглотить и задохнуться. Например, снимающихся кукольных туфле-



лек, муфточек, пуговиц, пиццалок или мелких шариков внутри игрушки.

Не давайте ребенку надувные шары, а если дали, не оставляйте его без присмотра. Одни из самых опасных предметов – сдувшиеся или лопнувшие надувные шары, являющиеся причиной одной трети всех детских смертей, связанных с удушьем. При этом самая большая группа риска – дети до 3-х лет.

Не покупайте игрушки без упаковки. А если купили, то, до того как дать ребенку, обязательно вымойте. Ведь ребенок сразу начинает играть с новой игрушкой, гладить ее, целовать... А теперь представьте, сколько рук брали эту игрушку до вас. Весь товар, который выставлен на прилавке без упаковки, не подлежит продаже – он демонстрационный. Вы можете смотреть, выбирать, но при покупке вам должны дать игрушку, запечатанную на фабрике.

Не рекомендуется покупать игрушки на рынке – лучше делать это в специализированных магазинах, и покупать только фабричные игрушки, на которые имеется соответствующий сертификат.

Уберите от детей упаковку от игрушек. Современная упаковка для игрушек создается так, чтобы привлечь максимум внимания. Маленькие дети часто принимают ее за саму игрушку и давятся кусочками пленки или картона. Немедленно убирать от детей упаковку от игрушек – правило, которого должны придерживаться родители.

Игрушка должна соответствовать возрасту ребенка. При покупке игрушки проверьте, на какой возраст она рассчитана. Убедитесь, что игрушка соответствует возрасту ребенка, то есть она действительно подходит для умственной, физической и эмоциональной нагрузки ребенка. Если указания на возраст нет, целесообразно отказаться от покупки, какой бы безобидной она ни казалась. Не покупайте детям младших возрастов игрушки, предназначенные для более взрослых детей.

Внимательно осмотрите и даже понюхайте игрушку. Убедитесь, что у нее нет острых углов и шероховатостей. Избегайте покупать игрушки со шнурами более 20 сантиметров. Проверьте прочность



материала, из которого она сделана. Слишком резкий запах игрушки свидетельствует о том, что красители и другие материалы некачественные.

Проверьте окраску игрушки на прочность. Иногда и на пальцах остаются цветные разводы. Остерегайтесь покупать слишком яркие игрушки: режущие глаз цвета отрицательно влияют на зрение и нервно-психическую сферу ребенка.

Потербите мягкую игрушку: шерсть и нитки не должны легко вытаскиваться.

Новую игрушку обязательно помойте теплой водой с мылом. Хорошая игрушка от этого не пострадает.

Не покупайте маленьким детям сложные игрушки, если у вас нет времени, чтобы помочь собрать их. Некоторые высокотехнологичные игрушки работают слишком громко, что может повредить барабанные перепонки малыша. Лучше покупать игрушку с переключателем и регулятором громкости. Проверьте закрепление элементов питания (батареек), ребенок не должен их вынимать самостоятельно.

Самым маленьким детям покупайте только литые погремушки. Не покупайте погремушки, имеющие поверхностную роспись (по типу народных промыслов). В красках могут содержаться соли тяжелых металлов, что небезопасно для здоровья маленьких детей. Погремушка должна издавать легкий, нежный звук.

В сомнительных случаях и в целом для самоуспокоения попросите документы, удостоверяющие безопасность игрушки. К ним относятся санитарно-эпидемиологическое заключение или сертификат соответствия, имеющий реквизиты санитарно-эпидемиологического заключения.



**Образцы документов,
составляемых при обращении в компетентные органы
для защиты законных прав потребителей
(примерные формы исковых заявлений и претензий)**

Трудно представить себе человека, который никогда бы не сталкивался с проблемами при покупке товара или получении услуги. Довольно часто бывает так: к современной дорогой иностранной бытовой технике инструкции по пользованию на русском языке нет, поэтому трудно разобрать, как она работает, или у новых туфель через пару недель сломался каблук, а продавец наотрез отказывается признавать, что товар изначально был некачественным. Многие покупатели уже достаточно подкованы, и в таких ситуациях у них редко возникают проблемы, так как они умеют пользоваться Законом РФ «О защите прав потребителей», который действует без малого 17 лет.

Возможно, защита своих прав с помощью закона трудоемка и длительна, но результат того стоит.

В настоящем разделе приведены примерные формы исковых заявлений и претензий, которые, несомненно, помогут потребителям правильно составить документы при обращении в компетентные органы для защиты их законных прав.



**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА,
ВЗЫСКАНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ,
ВОЗМЕЩЕНИИ УБЫТКОВ И НЕУСТОЙКИ**

В _____ суд
(адрес суда)

Истец: Долгова Ольга Дмитриевна,
зарегистрированная по адресу: _____
Ответчик: Туристическая фирма
ООО «Тур-Сервис Плюс»
юридический адрес: _____

Цена иска: _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, Долгова Ольга Дмитриевна, заключила с ответчиком Договор № 57 от 25 мая 2010 г., по которому туристическая фирма ООО «Тур-Сервис Плюс» должна была предоставить мне туристические услуги по организации пятидневного экскурсионного путешествия по маршруту «Золотое кольцо России». Оплата услуг ответчика составила _____ руб., перечисленных мною на его банковский счет в день заключения договора.

В обязательную программу путешествия в соответствии с п. 5.1– 5.4 заключенного между мною и ответчиком договора включались четыре тематических экскурсии (с предоставлением квалифицированного гида) продолжительностью четыре часа каждая.

Кроме того, ответчик обязан был организовать переезд по оговоренному в договоре маршруту путем предоставления специальных комфортабельных автобусов.

На время остановок ответчик должен был обеспечить предоставление одноместных гостиничных номеров класса «Люкс».

Однако в день отъезда – 7 июня 2010 г. представитель туристической фирмы сообщил, что автобус, на котором наша группа должна была отбыть в г. _____, сломался, и предложил отправиться в путешествие рейсовым автобусом, самостоятельно оплатив билеты на него, пообещав, что эти расходы будут возмещены туристической фирмой в дальнейшем.

После прибытия в г. _____ в нарушение условий договора нашу группу разместили в трех- и четырехместных номерах гостиницы.

Далее представитель туристической фирмы выдала нам расписание экскурсий, из которого я выяснила, что вместо четырех тематических экскурсий, оговоренных в заключенном с ответчиком договоре, мне будет предоставлено только три, причем темы двух из них не соответствуют предусмотренным в договоре.

Я обратилась за разъяснениями к представителю ответчика, который в грубой форме сообщил, что менять ничего не будет и, если я не желаю ехать на экскурсии согласно расписанию, могу вообще никуда не ездить. Также представитель ответчика отказался возместить мне расходы на автобусный билет.



Таким образом, поскольку качество предоставленных ответчиком услуг не соответствовало условиям заключенного нами договора, я в тот же день за свой счет уехала домой, вручив представителю туристической фирмы заявление о расторжении договора с требованием вернуть уплаченные по договору и за автобусный билет деньги.

Я считаю, что действиями ответчика было нарушено мое право на надлежащую информацию о предоставляемых услугах, что повлекло приобретение услуги, не обладающей необходимыми потребителю свойствами.

По этой причине я считаю, что мне в полном объеме должны быть возвращены деньги, уплаченные мною при заключении договора.

Кроме того, я вынужденно понесла расходы на проезд автобусом в г. _____ и обратно в сумме _____ руб., которые также, по моему мнению, мне должен возместить ответчик.

Пункт 7.2 заключенного между мной и ответчиком договора предусматривает неустойку за несвоевременное выполнение требования клиента о возмещении убытков в размере 2% от стоимости услуги за каждый день просрочки, т.е. за _____ дней (период со дня вручения мною представителю ответчика заявления о расторжении договора до подачи иска в суд) – _____ %, что составляет _____ руб.

Всего ответчик должен выплатить мне сумму в размере _____ руб.

В соответствии с п. 8 ч. 1 ст. 89 ГПК РФ государственная пошлина уплате не подлежит.

На основании изложенного и ст. 10, 12, 13, 17, 29 и 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Расторгнуть заключенный между мной и ответчиком договор и взыскать с ООО «Тур-Сервис Плюс» в мою пользу денежные средства, уплаченные мною по договору об оказании услуг от 25 мая 2010 г. № 57, в размере _____ руб., а также денежные средства в возмещение убытков, связанных с расходами по проезду, в размере _____ руб. и договорную неустойку в размере _____ руб.

2. Вызвать в суд и допросить в качестве свидетелей: Лозовскую Ирину Алексеевну, проживающую по адресу _____;
Герасимова Петра Валерьевича, проживающего по адресу _____.

Приложения:

1. Копии искового заявления (2 экз.).
2. Договор между Долговой О.Д. и ООО «Тур-Сервис Плюс» об оказании услуг от 25 мая 2010 г. № 57.
3. Квитанция об оплате стоимости услуг по договору.
4. Два автобусных билета (туда и обратно) от 7 июня 2010 г. от г. _____ до г. _____.
5. Расписание экскурсий, предоставленное представителем ответчика по прибытии в _____.
6. Копия заявления Долговой О.Д. о расторжении договора.

Дата обращения в суд с заявлением _____

Подпись _____



ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗМЕЩЕНИИ ВРЕДА, ПРИЧИНЕННОГО ЗДОРОВЬЮ, И МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

В _____ суд
(адрес суда)

Истец: Федотова Мария Леонидовна,
зарегистрированная по адресу: _____

Ответчик:
ЗАО «Ремонтная мастерская № 18»
юридический адрес: _____

Цена иска: _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

27 июня 2010 г. я обратилась в ЗАО «Ремонтная мастерская № 18» с целью починки и окраски летних кожаных босоножек.

Стоимость услуг по починке (замене набоек и подклейке подошвы) составила _____ руб., которые я при сдаче обуви уплатила в кассу.

Забирая обувь из мастерской после окончания ремонта, недостатков в работе по ремонту я не заметила, однако через два дня носки подошва босоножек стала отклеиваться.

После того, как я в этих босоножках попала под дождь, краска на них существенно полиняла. Частично краска с босоножек попала на ноги, после чего у меня началось сильное раздражение кожи обеих стоп. Для лечения раздражения я была вынуждена обратиться в поликлинику № 145 за медицинской помощью.

В соответствии с заключением от 5 июля 2010 г. № 12 врача-дерматолога поликлиники № 145 повреждение кожи стоп произошло вследствие химического ожога, возникшего в результате попадания на кожу ядовитых химических веществ.

Отремонтированную ответчиком пару обуви я сдала в экспертное учреждение - ООО «Бюро экспертиз № 23», имеющее соответствующую лицензию. По заключению эксперта, окрашивание моих босоножек было произведено красителем, не предназначенным к использованию для окрашивания одежды и обуви по причине повышенного содержания в нем токсичных и ядовитых веществ. Кроме того, экспертиза указала на несоответствие качества клея, которым были приклеены подошвы к босоножкам, требованиям соответствующего ГОСТа. (За проведение экспертизы мною было уплачено _____ руб.)

Следовательно, из-за указанных недостатков оказанной мне ответчиком услуги было нарушено мое право на безопасность услуги и причинен вред моему здоровью.

Сумма, уплаченная за медицинские услуги, диагностические исследования и



лекарства для лечения ожога кожи и его последствий, составила _____ руб.

11 июля 2010 г. я обратилась к ответчику с требованием вернуть уплаченную мною за ремонт обуви сумму и возместить мне расходы на лечение, однако заместитель генерального директора ЗАО «Ремонтная мастерская № 18» Силаева М. С. в грубой форме отказалась возмещать мне расходы и возвращать деньги.

Таким образом, действиями ответчика мне был причинен моральный вред, заключающийся в физических и нравственных страданиях, связанных с ненадлежащим оказанием услуги, причинением вреда здоровью, физической боли, грубым отказом ответчика от удовлетворения моих законных требований и вынужденным в связи с этим обращением в суд. Причиненный мне моральный вред я оцениваю в _____ руб. В соответствии с п. 8 ч. 1 ст. 89 ГПК РФ государственная пошлина на уплате не подлежит.

На основании изложенного и ст. 7, 14, 15, 17, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Взыскать в мою пользу с ЗАО «Ремонтная мастерская № 18» средства, уплаченные мной за ремонт обуви, в размере _____ руб., сумму в возмещение вреда здоровью в размере _____ руб., средства по оплате проведения экспертизы в размере _____ руб. и компенсацию морального вреда в размере 50 тыс. руб.

2. Вызвать в суд и допросить в качестве свидетелей:

- 1) Батуркину Ольгу Викторовну, проживающую по адресу _____;
- 2) Васильеву Ирину Олеговну, проживающую по адресу _____;
- 3) Столярова Валерия Сидоровича, проживающего по адресу _____;

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копия заключения от 5 июля 2010 г. № 12 врача-дерматолога Поликлиники № 145.
3. Копия договора с ООО «Бюро экспертиз № 23», квитанция об оплате услуг по проведению экспертизы.
4. Копия лицензии ООО «Бюро экспертиз № 23», документы в подтверждение квалификации эксперта, проводившего экспертизу (сертификат, диплом и пр.).
5. Копия экспертного заключения ООО «Бюро экспертиз № 23».

Дата обращения в суд с заявлением _____

Подпись _____



ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА, ВЗЫСКАНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, ВОЗМЕЩЕНИИ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

В. _____ суд
(адрес суда)

Истец: Шубин Игорь Михайлович,
зарегистрированный по адресу: _____

Ответчик: ООО «Торговый центр
«Техника для быта» юридический
адрес: _____

Цена иска: _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

25 января 2010 г. я приобрел в ООО «Торговый центр «Техника для быта» утюг электрический, производства фирмы _____ марки _____. Стоимость утюга составила _____ руб., что подтверждается кассовым чеком и отметкой в техническом паспорте.

При проверке утюга во время его покупки недостатков мною замечено не было, однако через три дня после начала пользования утюгом выяснилось, что в нем не функционирует регулятор температуры, что является существенным недостатком купленного товара.

В соответствии с техническим паспортом на купленный мною электрический утюг регулятор температуры должен обеспечивать изменение температуры рабочей поверхности утюга от _____ градусов до _____ градусов, фактически же температура оставалась неизменной.

В соответствии с техническим паспортом гарантийный срок на купленный утюг составляет 1 год.

29 января 2010 г. я направил в ООО «Торговый центр «Техника для быта» письмо с претензией, в котором сообщал о расторжении договора купли-продажи утюга и требовал возмещения убытков (в соответствии с уведомлением о вручении письмо получено ответчиком 2 февраля 2010 г.).

Однако до сегодняшнего дня я не получил ответа на свою претензию. Я не-



сколько раз пытался добиться от ответчика выплаты требуемых мною сумм, однако каждый раз мне говорили, чтобы я обращался к изготовителю товара, а не в Торговый центр.

Неустойка за несвоевременное выполнение требования о расторжении договора и возмещении убытков составляет 1 % от цены товара за каждый день просрочки (со дня получения претензии ответчиком до дня обращения в суд с заявлением) _____%, или _____ руб.

Я считаю, что действиями ответчика мне был причинен моральный вред, который заключается в нравственных страданиях, связанных с многочисленными обращениями с просьбами к ответчику, отказом ответчика в удовлетворении моих законных требований, вынужденном обращении в суд. Моральный вред я оцениваю в _____ руб.

В соответствии с п. 8 ч. 1 ст. 89 ГПК РФ государственная пошлина уплате не подлежит.

На основании изложенного и ст. 13 — 15, 17, 18, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Расторгнуть договор купли-продажи утюга электрического производства фирмы _____ марки _____, заключенный 25 января 2010 г. между мной и ООО «Торговый центр «Техника для быта».

2. Взыскать в мою пользу с ООО «Торговый центр «Техника для быта» полученную по указанному договору сумму в размере _____ руб. и неустойку в размере _____ руб.

3. Взыскать с ООО «Торговый центр «Техника для быта» в мою пользу сумму в возмещение морального вреда в размере _____ руб.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Технический паспорт утюга.
3. Кассовый чек.
4. Копия претензии.
5. Почтовое уведомление о вручении претензии.

Дата обращения в суд с заявлением _____

Подпись _____



ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ О ЗАМЕНЕ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, ВЗЫСКАНИИ РАСХОДОВ, НЕУСТОЙКИ И КОМПЕНСАЦИИ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

В _____ суд
(адрес суда)

Истец: Зиненко Михаил Николаевич,
зарегистрированный по адресу: _____

Ответчик: ООО «Мебель-Торг»
юридический адрес: _____

Цена иска: _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, Зиненко Михаил Николаевич, 21 апреля 2010 г. заключил с ООО «Мебель-Торг» договор купли-продажи № 3-56, в соответствии с которым ответчик должен был продать мне мебельный гарнитур для спальни (модель «_____») из натурального дерева из пяти предметов производства Италии. Цена указанного гарнитура составила _____ руб. и была уплачена мною в день заключения договора.

После того, как заказанный гарнитур был доставлен (в разобранном виде) и собран, проявился существенный недостаток одной из прикроватных тумб, входящих в гарнитур, – перекося корпуса, не позволяющий до конца задвигать верхний ящик тумбы.

30 мая 2008 г. я обратился к генеральному директору ООО «Мебель-Торг» Парамоновой О.О. с письменной претензией, в которой потребовал замены тумбы на такую же аналогичной марки. В ответ на претензию мне сообщили о необходимости доставить купленную мною тумбу в мастерскую ООО «Мебель-Торг» для проверки, заявив, что в противном случае мою претензию не удовлетворят.

На следующий день я привез тумбу в мастерскую, использовав для этого автомашину марки «Газель», принадлежащую ПБОЮЛ Викторенко И.Ю., за что в соответствии с заключенным с ним договором перевозки и квитанцией уплатил _____ руб.

Эксперты ООО «Мебель-Торг» после осмотра тумбы установили, что ее недостатки вызваны производственным браком.

На мое требование заменить товар представитель ООО «Мебель-Торг» заявил, что таких тумб у них нет, но они в ближайшее же время ее закажут.



Однако до настоящего времени тумба не заменена, причин своего бездействия мне не объясняют, конкретных сроков замены не устанавливают.

Неустойка (пеня) за несвоевременное выполнение требования о замене товара на товар аналогичной марки составляет 1 % от цены товара за каждый день просрочки, что составляет _____% или _____ руб. за период с момента получения ответчиком претензии до момента предъявления иска в суд.

Мне также был причинен моральный вред, выразившийся в нравственных страданиях, связанных с многочисленными обращениями с просьбами к ответчику, отказом ответчика в удовлетворении моих законных требований, необходимостью неоднократно отпрашиваться с работы для предъявления претензий ответчику, вынужденном обращении в суд. Моральный вред я оцениваю в _____ руб.

В соответствии с п. 8 ч. 1 ст. 89 ГПК РФ государственная пошлина уплате не подлежит.

На основании изложенного и ст. 13, 15, 17, 18, 21 и 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Обязать ООО «Мебель-Торг» заменить проданную мне прикроватную тумбу из мебельного гарнитура для спальни модели «_____» из натурального дерева производства Италии на аналогичную тумбу.

2. Взыскать в мою пользу с ООО «Мебель-Торг» возмещение расходов по перевозке тумбы в мастерскую ООО «Мебель-Торг» _____руб., неустойку в размере _____ руб. и компенсацию морального вреда в размере _____ руб.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копия договора купли-продажи от 21 апреля 2010 г. № 3-5621 между ООО «Мебель-Торг» и Зиненко М. Н.
3. Кассовый чек и товарный чек.
4. Копия претензии ответчику.
5. Копия договора перевозки и квитанция об оплате по договору.

Дата обращения в суд с заявлением _____

Подпись _____



ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА, ВЗЫСКАНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, НЕУСТОЙКИ И КОМПЕНСАЦИИ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

В _____ суд
(адрес суда)

Истец: Иванова Наталья Андреевна,
зарегистрированная по адресу: _____

Ответчик: ЗАО «Техностройсервис»

юр. адрес: _____

факт. адрес: _____

Цена иска: _____руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

14 июля 2010 г. между мною, Ивановой Натальей Андреевной, и ЗАО «Техностройсервис» был заключен договор № 721 (далее – Договор), согласно которому ЗАО «Техностройсервис» приняло на себя обязательства построить и ввести в эксплуатацию локальную компьютерную сеть с подключением к данной сети компьютерной техники, установленной по адресу: _____, а я обязалась оплатить указанные работы (п. 1.1 и 2.1.1 Договора). Копия Договора прилагается.

Пункт 2.2.1. Договора предусматривал, что общий срок окончания производства вышеуказанных работ составит 45 (сорок пять) рабочих дней с момента их оплаты в полном объеме. В соответствии с принятыми на себя обязательствами я 14 июля 2010 г. полностью оплатила стоимость работ, установленную п. 3.1 Договора в размере _____руб., о чем свидетельствует квитанция к приходному кассовому ордеру от 14 июля 2010 г. № 365 (копия прилагается).

Таким образом, весь комплекс предусмотренных Договором работ должен был быть завершен до 14 сентября 2010 г. Между тем в срок и вплоть до расторжения Договора ЗАО «Техностройсервис» свои обязательства по Договору не выполнило.

Начиная с 15 сентября 2010 г., я стала звонить в ЗАО «Техностройсервис» с вопросом о сроках выполнения работ по Договору. Однако там мне достаточно грубо предлагали подождать своей очереди и не портить отношения с их организацией. После нескольких попыток прояснить ситуацию я решила обратиться за юридической помощью.

30 октября 2010 г. я заключила договор об оказании юридических услуг с юридической фирмой (копия договора прилагается). Стоимость юридических услуг по договору составила _____руб.

Кроме того, за оформление доверенности на представителя мною было уплачено _____руб. (копия доверенности прилагается). Однако с моим представителем работники ЗАО «Техностройсервис» также отказались обсуждать вопросы возмещения просрочки выполнения работ, предложив изложить свои претензии в письменном виде.

Исходя из этого, я решила, что не желаю больше иметь отношений с данной организацией, и 5 ноября 2010 г. направила через представителя претензию в ЗАО



«Техностройсервис» (копия претензии с отметкой о принятии прилагается). В ней я потребовала расторгнуть Договор и возместить мне убытки, включая расходы на юридическую помощь, а также оплатить неустойку. Всего _____ руб. Срок для принятия решения по претензии был установлен в 10 календарных дней.

В течение указанных десяти дней мой представитель звонил в ЗАО «Техностройсервис» с предложением обсудить размеры возмещения, однако сотрудники фирмы игнорировали соответствующие предложения. По истечении 10 дней возмещения не последовало.

В связи с этим мною было принято решение обратиться в суд за защитой своих прав и законных интересов.

При этом полагаю, что, помимо предъявленных ранее требований, я имею право на возмещение морального вреда, причиненного мне в данной ситуации и выразившегося в моральных переживаниях, волнениях по поводу просрочки выполнения работ по договору, а также в унижении, испытанном мною в результате общения с сотрудниками ЗАО «Техностройсервис». Я оцениваю моральный вред в _____ руб.

Кроме того, мои убытки возросли за счет заключения дополнительного договора с юридической фирмой об оказании помощи в суде (копия договора прилагается) на сумму _____ руб.

В соответствии с п. 3 ст. 31 Закона за просрочку удовлетворения требований о возмещении убытков, причиненных расторжением Договора, взыскивается неустойка в размере 3% от суммы Договора за каждый день просрочки. На день подачи заявления эта сумма составила _____ руб.

Расчет суммы исковых требований:

№ п/п	Требование	Сумма (руб.)
1	Сумма, уплаченная по Договору с ЗАО «Техностройсервис»	
2	Сумма неустойки за просрочку выполнения работ (3% за день просрочки из расчета 45 дней просрочки, но не более общей суммы по Договору)	
3	Стоимость юридических услуг по Договору от 30 октября 2010 г.	
4	Стоимость юридических услуг по Договору от 19 ноября 2010 г.	
5	Стоимость нотариальных действий (доверенность)	
6	Сумма неустойки за просрочку выполнения требований (3% от цены Договора за день просрочки из расчета 10 дней просрочки)	
7	Моральный вред	
	Итого:	



Исходя из вышеизложенного и в соответствии со ст. 17, 28, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также ст. 15, 393 ГК РФ

ПРОШУ:

1. Расторгнуть Договор от 14 июля 2010 г. № 721.

2. Взыскать в мою пользу с ответчика денежную сумму в размере _____ руб., в том числе: сумму, уплаченную мною в счет оплаты работ по Договору, в размере _____ руб.; сумму неустойки за просрочку выполнения работ по Договору в размере _____ руб.; сумму, уплаченную мною по двум договорам на оказание юридической помощи в размере _____ руб.; сумму, потраченную на совершение нотариальных действий, в размере _____ руб.; сумму неустойки за просрочку выполнения требований о возмещении вреда, причиненного расторжением Договора в размере 1041 (одной тысячи сорока одного) руб.; в качестве компенсации морального вреда денежную сумму в размере _____ руб.

3. Рассмотреть вопрос о наложении на ЗАО «Техностройсервис» штрафа, предусмотренного п. 6 ст. 13 Закона в размере цены иска.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копия Договора от 14 июля 2010 г. № 721 с ЗАО «Техностройсервис».
3. Копия квитанции к приходному кассовому ордеру.
4. Копия Договора на юридическое обслуживание от 30 октября 2010 г.
5. Копия Договора на юридическое обслуживание от 19 ноября 2010 г.
6. Копия претензии.
7. Копия квитанции об оплате по Договору от 30 октября 2010 г.
8. Копия квитанции об оплате по Договору от 19 ноября 2010 г.
9. Копия доверенности представителя.

Дата обращения в суд с заявлением _____

Подпись _____



**ПРЕТЕНЗИЯ
О НЕКАЧЕСТВЕННОМ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ
ПО РЕМОНТУ ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ**

Генеральному директору
ЗАО «РемонтСтрой Капитал»
Столяровой Марине Александровне

_____ (адрес)

от Тимирязева Дмитрия Леонидовича,
проживающего по адресу: _____

Уважаемая Марина Александровна!

30 августа 2010 г. я заключил с Вашей фирмой Договор № 45-08/2010 на проведение ремонтных работ в комнате № 2 в моей квартире по адресу: _____.

В соответствии с п. 2 этого договора ЗАО «РемонтСтройКапитал» должно было произвести ремонт одной из комнат моей квартиры в соответствии с эскизом, являющимся приложением к заключенному нами договору.

В соответствии с п. 5.1 договора работы должны быть начаты 1 сентября 2010 г. и закончены 15 октября 2010 г.

При заключении договора я оплатил 5000 долларов США в рублях по курсу ЦБ РФ на день оплаты на счет ЗАО «РемонтСтройКапитал» (копия квитанции прилагается), подготовил помещение к производству ремонта, то есть выполнил все свои обязательства из заключенного нами договора.

Работы были начаты в срок, на место производства работ были завезены строительные материалы.

Я, с момента начала работ, ежедневно осуществлял контроль их качества, относительно которого у меня возник ряд претензий: качество работ не соответствовало условиям заключенного между нами договора.

Мои неоднократные указания на несоответствие качества работ условиям договора были проигнорированы, исправления недостатков не последовало.

9 сентября по неизвестной мне причине производство работ было приостановлено, хотя ремонтные работы еще не закончены и действие договора между нами не прекращено.

Убедительно прошу Вас разобраться в возникшей ситуации, проконтролировать дальнейшее производство работ по ремонту моей квартиры в соответствии с условиями заключенного между нами договора.



Также необходимо исправление недостатков уже осуществленных ремонтных работ, поскольку их качество не соответствует ни условиям нашего договора, ни обычно предъявляемым к качеству ремонтных работ условиям. Так, качество и цвет поклеенных обоев не соответствует согласованным в эскизе; между плинтусом и полом в отдельных местах имеются существенные зазоры; после высыхания штукатурки на потолке проступили пятна.

Настоящую претензию прошу рассмотреть и дать ответ по ней в срок не позднее _____ календарных дней с момента ее получения.

В противном случае я буду вынужден обратиться в суд с требованиями о расторжении заключенного между нами договора и взыскании неустойки и убытков, причиненных мне некачественной работой Ваших сотрудников.

В судебном порядке мною будет истребовано возмещение расходов на исправление мною недостатков произведенных работ, а также морального вреда. Кроме того, для представления моих интересов в суде я буду вынужден обратиться за юридической помощью к адвокату, расходы по оплате услуг которого будут истребованы в судебном порядке.

Дата _____

Подпись _____

**ПРЕТЕНЗИЯ
В СВЯЗИ С НАРУШЕНИЕМ СРОКОВ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Генеральному директору
ООО «Агентство недвижимости
«ЖилТоргИнвест»
Кирову Сергею Валентиновичу

_____ (адрес)

От Сафроновой Марии Михайловны,
проживающей по адресу: _____

Уважаемый Сергей Валентинович!

В октябре 2009 года мною, Сафроновой Марией Михайловной, был заключен договор с Вашим Агентством.

В соответствии с данным договором Агентство обязалось оказать мне услуги по обмену моей приватизированной двухкомнатной квартиры, расположенной по адресу: _____, для чего должно было подобрать варианты квартир для обмена, оформить все необходимые документы.



Обмен должен был быть совершен путем продажи моей квартиры и покупки для меня Агентством однокомнатной квартиры. Я обязалась оплатить услуги Агентства по обмену квартиры в сумме в рублях, равной 2% от стоимости моей квартиры + 5% от стоимости квартиры, приобретаемой Агентством для меня. В день заключения договора я внесла аванс в кассу Агентства в размере _____ руб. (2% от стоимости моей квартиры).

В соответствии с п. 4.3 договора Агентство должно было подобрать для обмена однокомнатную квартиру общей площадью не менее _____ кв. м (жилой - не менее _____ кв. м), в _____ районе, не первый и не последний этажи, в кирпичном доме.

Осуществить обмен квартиры Агентство обязалось не позднее 1 февраля 2010 г.

Однако соответствующих условиям договора вариантов для обмена до окончания срока договора мне предложено не было.

31 января 2010 г. мой договор с Агентством был пролонгирован до 1 марта 2010 г. Однако Агентство по-прежнему не выполнило свои обязательства по нему, т.е. обмен квартиры произведен не был по причине отсутствия подходящих вариантов.

4 марта 2010 г. я обратилась в Агентство за разъяснениями. Представитель Агентства заявил мне, что договор между мной и Агентством прекратил свое действие, якобы никаких обязательств передо мной Агентство не имеет, и потребовал оплаты _____ руб. за оказание услуг по договору.

Агентство не выполнило свои обязательства по договору, не подобрав вариант обмена и не произведя сам обмен.

В данный момент обмен квартиры из-за значительного затягивания сроков его осуществления по вине Агентства утратил для меня интерес. В соответствии с п. 2 ст. 405 Гражданского кодекса РФ, если вследствие просрочки должника исполнение утратило интерес для кредитора, он может отказаться от принятия исполнения и требовать возмещения убытков.

На основании изложенного считаю, что требование об оплате мною требуемой Агентством суммы необоснованно, поскольку своих обязательств по договору Агентство не выполнило.

Я требую возврата мне суммы аванса в размере _____ руб., уплаченной мною при заключении договора. В противном случае оставляю за собой право обратиться за взысканием суммы убытков, причиненных мне неисполнением Вашим Агентством договора, в соответствующий суд г. Москвы. Если я буду вынуждена обратиться за возмещением убытков в суд, сумма вашего долга возрастет на сумму оплаты расходов на услуги юриста, сумму процентов за пользование незаконно удерживаемыми Вами денежными средствами, сумму государственной пошлины за подачу иска, сумму в возмещение морального вреда.

Дата _____

Подпись _____



Заключение

Защите прав потребителей уделяется все больше внимания. Все больше людей осознают, что если они купили некачественный товар или получили ненадлежащего качества услугу, надо добиваться компенсации. И здесь потребителям должны квалифицированно помочь специалисты.

Опубликованные в сборнике материалы могут использоваться в практической деятельности специалистами по защите прав потребителей, а также представленная информация будет полезна всем жителям нашего города.



Содержание

Введение	3
Нормативно-правовые акты в сфере осуществления защиты прав потребителей	9
Перечень основных понятий, используемых в области осуществления защиты прав потребителей	12
Долевое строительство – строительство по справедливости	
Составление и заключение договора.	
Содержание договора: существенные условия договора	17
Жилищно-коммунальные услуги должны быть качественными	
Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»	29
Права потребителя и контроль качества жилищно-коммунальных услуг	38
Насущные вопросы по правам потребителей жилищно-коммунальных услуг в вопросах и ответах	43
Будьте здоровы!	
Для потребителей платных медицинских услуг	59
Для детей и взрослых	
Где купили БАД?	67
Игрушка яркая, красивая и... безопасная!	68
Образцы документов, составляемых при обращении в компетентные органы для защиты законных прав потребителей (примерные формы исковых заявлений и претензий)	74
Заключение	89

Сборник материалов по осуществлению защиты прав потребителей органами местного самоуправления – С.-Пб.: «Феникс», 2011 – 92 с.

Отпечатано в ООО «Типография «Феникс»
1941156, Санкт-Петербург, пр. Энгельса, 27
Заказ № . Тираж экз.