



## **Особенности защиты прав потребителей страховых услуг**

Отношения, возникающие из договора страхования, регулируются главой 48 "Страхование" Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации", а также иными нормативными правовыми актами о страховании.

Согласно п.2 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются и специальными законами Российской Федерации, содержащими нормы гражданского права (например, договор страхования, как личного, так и имущественного), то к отношениям, возникающим из таких договоров, Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее- Закон) применяется в части, не урегулированной специальными законами: должны применяться общие положения Закона, в частности о праве граждан на предоставление информации (статьи 8- 12), об ответственности за нарушение прав потребителей (статья 13), о возмещении вреда (статья 14), о компенсации морального вреда (статья 15), об альтернативной подсудности (пункт 2 статьи 17), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины (пункт 3 статьи 17).

Достаточно часто потребители задают вопрос о возможности отказа от услуг добровольного страхования жизни и здоровья, навязанных банками при заключении кредитных договоров.

По общему правилу, установленному ст.958 ГК РФ страхователь (выгодоприобретатель) вправе отказаться от договора страхования в любое время, однако при досрочном отказе страхователя (выгодоприобретателя) от договора страхования уплаченная страховщику страховая премия не подлежит возврату, если договором не предусмотрено иное.

В связи с тем, что большинство страховщиков не предусматривают условиями договоров возможность возврата страховой премии, Центральным Банком Российской Федерации в целях обеспечения защиты прав страхователей введены минимальные (стандартные) требования к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования.

Согласно Указанию Центрального Банка Российской Федерации 20 ноября 2015 года № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования» страховщик должен предусмотреть условие о возврате страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора добровольного страхования в течении четырнадцати календарных дней со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии, при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая.

Если страховая организация необоснованно отказала в возврате страховой премии, потребитель вправе защитить свои права в судебном порядке.

## Что должна делать управляющая организация по содержанию дома?

Если в Вашем доме была избрана управляющая организация, то после составления протокола общего собрания управляющая компания обязана заключить договор управления с собственниками многоквартирного дома не менее 2/3 от всей площади дома. Дата заключения договора управления с управляющей организацией и будет являться датой начала управления домом. С этого момента Управляющая организация должна неукоснительно соблюдать все законодательные акты, которые регулируют её работу.

В своей работе управляющая организация обязана обеспечить свободный доступ к информации об управляемом доме, его характеристиках и финансово-хозяйственной деятельности. С 01 июня 2016 года вся информация о деятельности управляющей компании обязана размещаться в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства ([dom.gosuslugi.ru](http://dom.gosuslugi.ru)). Здесь вы найдете всю необходимую информацию.

В составе услуг управляющей организации по надлежащему содержанию и ремонту можно выделить:

- обеспечение поставки энергоресурсов (тепло, электроэнергия, газ) и воды, а также обеспечение водоотведения (канализация) по внутридомовым сетям (трубы для подачи холодной и горячей воды, газа, канализационные стоки, различные кабели и электропровода), контроль за соответствием исполнения договоров по количеству и качеству поставляемых ресурсов;
- планирование и организация работ по техническому обслуживанию, подготовке к сезонной эксплуатации многоквартирного дома и дворовой территории собственными силами или с привлечением подрядных организаций (обслуживание лифтового хозяйства, вентиляции и противопожарных систем, вывоз и обезвреживание мусора, уборка и санитарное содержание, уход за элементами озеленения и благоустройства);
- учет объема и качества, а также осуществление приемки работ, выполняемых подрядчиками;
- планирование и организация текущего и капитального ремонта;
- обеспечение целевого и рационального использования бюджетных средств – в случае их выделения управляющей организации;
- ведение технической документации по зданиям, сооружениям, коммуникациям и иным объектам, технические осмотры и обследования;
- работа с населением по вопросам соблюдения правил пожарной безопасности, электробезопасности и правил пользования системами инженерного оборудования;
- рассмотрение жалоб и устранение недостатков в обслуживании;
- сопровождение процессов переустройства помещений в многоквартирном доме в целях предупреждения ущерба;
- диспетчерское обслуживание дома в целях оперативного устранения аварийных ситуаций;
- расчет и учет платежей за жилищно-коммунальные услуги;
- организация и/или участие в проведении массовых мероприятий.

Если управляющей компанией оказаны услуги и выполнены работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества, необходимо в двух экземплярах в произвольной форме составить акт о предоставлении услуг и выполнении работ ненадлежащего качества с указанием периода предоставления услуги, даты и места составления акта (адреса), местожительства и подписями лиц, которые могут подтвердить факт ненадлежащего оказания услуг, при возможности приобщить к акту фото и (или) видеоматериалы (с датой на кадре), фиксирующие невыполнение управляющей компанией своих обязанностей.

Затем следует обратиться в управляющую компанию с заявлением об оказании услуг и выполнении работ ненадлежащего качества. Данный акт будет служить основанием для снижения размера выставленной в счет-извещении платы за жилищно-коммунальные услуги.

Согласно Правилам содержания общего имущества в многоквартирном доме и правилам изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 №491, собственник жилья помещения в течение 6 месяцев после соответствующего нарушения вправе обратиться с посменным заявлением об изменении размера оплаты, на которое в течение 2 рабочих дней с даты получения заявления ответственное лицо управляющей организации должно направить извещение о дате его получения, регистрационном номере и последующем удовлетворении либо об отказе в его удовлетворении с указанием причин отказа.

В случае несогласия с ответом управляющей организации и (или) не устранения нарушений, обратитесь в Государственную жилищную инспекцию заявлением. При несогласии с принятым по Вашему обращению по результатам проверки решением, или неполнотой проверки, Вы можете обжаловать действия должностных лиц, обратившись в вышестоящий орган, в прокуратуру или в суд.

### **На что необходимо обратить внимание при покупке товара в магазине в кредит.**

В адрес Роспотребнадзора поступают обращения потребителей о не предоставлении продавцом товарного чека при заключении кредитного договора, и введение в заблуждение относительно приобретенного товара.

Согласно ст. 489 ГК РФ договор оплаты товаров в рассрочку заключается с продавцом. Кредитный договор заключается с Банком.

При обращении в магазин на покупку товара в кредит, Вы заключаете два договора, договор купли-продажи с продавцом и кредитный договор с Банком.

Согласно статье 10 Закона о защите прав потребителей установлено, что изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с п.46, 51 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 (далее Правила), в случае если кассовый чек на товар не содержит наименования товара, артикул, вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Обращаем внимание, что при заключении кредитного договора, прежде чем его подписать необходимо внимательно его прочитать, проверить наименования и сумму приобретенного товара (услуг).

Также в случае не предоставления продавцом товарного чека, необходимо потребовать от продавца выдачи товарного чека, в котором необходимо проверить весь перечень товаров (услуг) приобретенных в магазине.

## **Памятка туристам**

С началом летнего сезона многие граждане планируют поездки за границу на отдых. Чтобы Ваша поездка принесла Вам радость и приятные эмоции, необходимо знать следующее:

С момента пересечения границы иностранного государства на вас распространяется действие его законов.

Необходимо уважать местные обычаи. В силу специфики национальных культур в государствах Ближнего Востока, Азии и Африки к традициям стоит отнестись с особым вниманием. Помните, что национальные традиции могут накладывать некоторые ограничения на поведение и характер отдыха. Нарушение законов и невнимание к обычаям могут повлечь за собой серьезные штрафы и даже тюремное заключение.

Имейте в виду, что в ряде европейских стран и США законом запрещено курение в общественных местах, ресторанах и барах. В Сингапуре взимается большой штраф за выбрасывание мусора в не предназначенных для этого местах.

Если по каким-либо причинам вам приходится общаться с полицией и т.п., ведите себя максимально корректно и вежливо, на вопросы отвечайте четко и уверенно. Попытка «решить проблему на месте» с помощью денег в большинстве стран лишь усугубит ситуацию.

Не подписывайте никакие протоколы и документы на иностранном языке в отсутствие сотрудников консульства РФ.

### Чтобы обезопасить себя:

узнайте телефоны экстренных служб: полиции, скорой помощи, пожарной службы (полезные телефоны и телефоны российских посольств вы найдете в конце этой брошюры).

не обменивайте валюту у «уличных коммерсантов»

не оставляйте без присмотра свои вещи;

не ходите в сомнительные районы;

избегайте темных и безлюдных улиц;

не принимайте участия в уличных азартных играх и лотерея

Пользуйтесь официальным такси, избегайте частных перевозчиков.

### Отправляясь в поездку на арендованном автомобиле:

проверьте все документы, особенно оформление страховки, чтобы в случае аварии не нести крупных расходов и подвергаться судебному разбирательству; уточните особенности правил дорожного движения в стране пребывания; всегда держите двери запертыми, даже выходя на короткое время и во время движения; оставляйте автомобиль только на платных автостоянках или в специально отведенных местах;

не забывайте оплачивать штрафы, иначе вам может быть отказано в повторном въезде в страну (неоплата штрафа за неправильную парковку в одной из стран Шенгенской зоны может повлечь отказ в выдаче визы в любую другую страну соглашения).

Во время путешествия повышается вероятность небольших травм, связанных с активным занятием спортом и большой физической нагрузкой, и недомоганий, вызванных особенностями местного климата и непривычной пищей. В подобных ситуациях желательно иметь при себе аптечку с запасом медицинских средств первой необходимости, которые помогут избежать осложнений.

Комплект средств рекомендуется составлять с учетом личных особенностей и предрасположенностью к тем или иным заболеваниям.

Страдающим аллергией рекомендовано в любую поездку брать противоаллергические препараты.

Тем, кто выезжает в умеренно жаркие и жаркие страны, стоит взять с собой:

средства, отпугивающие комаров и других насекомых;

мази и гели, уменьшающие зуд и раздражение после укуса;

солнцезащитные средства и средства после загара.

#### *Профилактика заболеваний.*

Перед выездом в ряд островных, азиатских, латиноамериканских и африканских стран целесообразно проконсультироваться у специалиста по экзотическим заболеваниям и, при необходимости, сделать прививки.

Чтобы свести к минимуму вероятность заражения инфекционными заболеваниями и обезопасить себя, необходимо соблюдать общие меры предосторожности и профилактики:

употреблять для питья и чистки зубов только гарантированно безопасную воду (кипяченая вода, питьевая вода и напитки в фабричной упаковке);

тщательно мыть овощи и фрукты безопасной водой;

избегать питания с лотков, в подозрительных кафе и ресторанах, не покупать пищу у уличных торговцев;

при купании в водоемах и бассейнах не допускать попадания воды в рот;

соблюдать элементарные правила личной гигиены ( тщательно мыть руки перед едой и приготовлением пищи, после посещения туалета).

#### *Краткая информация о некоторых заболеваниях.*

1. Малярия. Острое инфекционное заболевание, передаваемое комарами. Малярия широко распространена в регионах с теплым и влажным климатом. В целях профилактики малярии необходимо, предварительно проконсультировавшись с врачом, принимать медикаментозные средства до, во время и после поездки. Находясь в регионе, где распространено заболевание, следует оберегать себя от укусов комаров ( на ночь завешивать окна и двери сеткой, использовать в помещении отпугивающие комаров средства, защищать тело от укусов одеждой и специальными средствами).

2.Холера. К странам, при посещении которых высока вероятность заболевания холерой, относятся Индия, Лаос, Индонезия, Иран, Ирак, Турция, Афганистан, Боливия, Бразилия, Гватемала, Гондурас, Мексика, Никарагуа, Перу, Сальвадор, Ангола, Бурунди, Гвинея,

Нигерия, Сомали, Танзания, Сьерра-Леоне. Чтобы предупредить заболевание холерой, необходимо употреблять только гарантированно безопасную. Пришедшую необходимую обработку воду и пищу, соблюдать правила личной гигиены.

3. Чума. Природные очаги чумы существуют на всех континентах земного шара, кроме Австралии и Антарктиды. Случаи заболевания чумой регистрировались в Индии, Зимбабве, Мадагаскаре, Мозамбике, Малави, Вьетнаме. Заражение чумой происходит: через кожу ( укусы инфицированных блох, грызунов) а также воздушно-капельным путем ( контакт с больным легочной формой). В целях предупреждения чумы необходимо строго соблюдать ограничительные меры, определенные для каждой страны, где есть природные очаги чумы.

4. Желтая лихорадка. Острое вирусное заболевание, передаваемое комарами и распространенное в тропических и субтропических зонах. Всемирная организация здравоохранения определила 47 стран Южноамериканского и Африканского континентов, где регистрируются случаи желтой лихорадки. Среди них – Бразилия, Никарагуа, Панама, Парагвай, Перу, Танзания, Тринидад и Тобаго, Уганда, Эквадор, Эфиопия, некоторые регионы ЮАР. Перед поездкой в эти страны требуется проведение профилактических прививок, являющихся единственной и обязательной мерой предупреждения этого опасного заболевания. Прививки проводятся не позднее, чем за 10 дней до выезда. Иммуитет сохраняется в течение 10 лет.

### **Быть ли поручителем по кредиту!**

Отношения поручительства — это правовые отношения и регулируются, прежде всего, Гражданским Кодексом Российской Федерации, а также договором поручительства, который должен соответствовать требованиям Закона. Договор поручительства является одним из способов обеспечения исполнения обязательств и заключается в письменной форме.

В случае заключения договора, в котором Вы будете выступать в качестве поручителя, Вы тем самым обязываетесь перед кредитором другого лица отвечать за исполнение вашим родственником или знакомым его обязательства полностью или частично. Договор может быть заключен также для обеспечения обязательства, которое возникнет в будущем.

Согласно законодательству (ст. ст. 361-367 ГК РФ), поручитель несет такую же ответственность перед банком, как и заемщик. Когда заемщик перестает погашать кредит, все обязательства по выплате долга принимает на себя поручитель. Это касается, не только долга, но и оплаты штрафных начислений за просроченные платежи.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении должником обеспеченного поручительством обязательства поручитель и должник отвечают перед кредитором солидарно, если законом или договором поручительства не предусмотрена субсидиарная ответственность поручителя.

Поручитель отвечает перед кредитором в том же объеме, как и должник, включая уплату процентов, возмещение судебных издержек по взысканию долга и других убытков кредитора, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства должником, если иное не предусмотрено договором поручительства.

Лица, совместно давшие поручительство (сопоручители), отвечают перед кредитором солидарно, если иное не предусмотрено договором поручительства. Если из соглашения между сопоручителями и кредитором не следует иное, сопоручители, ограничившие свою ответственность перед кредитором, считаются обеспечившими основное обязательство каждый в своей части. Сопоручитель, исполнивший обязательство, имеет право потребовать от других

лиц, предоставивших обеспечение основного обязательства совместно с ним, возмещения уплаченного пропорционально их участию в обеспечении основного обязательства.

Если Вы, выступая в качестве поручителя, полностью либо в части исполните обязательство должника перед кредитором, то к Вам перейдут права кредитора по этому обязательству и права, принадлежавшие кредитору как залогодержателю, в том объеме, в котором Вы удовлетворите требование кредитора. Вы также будете вправе требовать от должника уплаты процентов на сумму, выплаченную кредитору, и возмещения иных убытков, понесенных в связи с ответственностью за должника. По исполнении поручителем обязательства кредитор обязан вручить поручителю документы, удостоверяющие требование к должнику, и передать права, обеспечивающие это требование.

Прежде чем подписать договор поручительства, внимательно его прочитайте, изучите условия, оцените свои финансовые возможности, а также репутацию и финансовые возможности должника.