

Понятие реструктуризации

Изменение условий кредитного договора (а именно это и есть реструктуризация) призвано облегчить заемщику выплату долга.

Банк заинтересован в погашении кредита не меньше заемщика. А еще в том, чтобы не потерять прибыль. Поэтому практически во всех случаях реструктуризация влечет рост стоимости кредита для заемщика, но за счет изменения условий это удорожание, да и сами выплаты не ощущаются клиентом как чрезмерные.

Когда требуется реструктуризация

Специалисты рекомендуют обращаться по поводу реструктуризации сразу, как только вы почувствовали, что платить по кредиту вот-вот станет невозможно.

Сам банк обращается к клиенту с предложением об изменении условий договора, если имеется просрочка (обычно от двух месяцев), а у клиента нет ликвидной собственности, которую можно было бы взыскать в счет уплаты долга.

Какую пользу может принести реструктуризация кредита?

Снижая ежемесячную кредитную нагрузку, заемщик получает возможность:

- не загубить кредитную историю;
- избежать судебного разбирательства с банком;
- сохранить свое имущество от принудительного взыскания;
- вернуть кредит в новый установленный срок.

Для банка реструктуризация – тоже положительное явление, поскольку позволяет сократить количество проблемных кредитов.

Чьи кредиты могут быть реструктурированы

У банков есть перечень категорий клиентов, которые могут быть включены в программы реструктуризации. Среди них:

- уволенные по сокращению или из-за закрытия организации наемные работники;
- сотрудники, которых работодатель официально уведомил о снижении заработной платы;
- ИП, чей бизнес понес серьезные убытки;
- обладатели валютных кредитов, пострадавшие в результате девальвации;
- пострадавшие в результате стихийных бедствий и крупных аварий.

Принадлежность к любой из перечисленных категорий должна быть подтверждена документально. Принимаются любые официальные документы, но предпочтение отдается утвержденным формам (2-НДФЛ, 3-НДФЛ, справки из центра занятости населения и так далее).

Несколько другие правила действуют при рассмотрении реструктуризации для ипотечников. Здесь факторы такие:

- жилье, купленное в ипотеку, должно быть единственным;
- чистый доход на каждого члена семьи (без учета платежа по ипотеке) – не более трех МРОТ;
- нет собственности, которую можно пустить на погашение кредитов (машина, ценные бумаги, недвижимость).

Какие существуют программы реструктуризации

Способ первый: Пролонгация кредитного договора

Вам увеличат срок кредита, пропорционально уменьшив ежемесячные платежи. Если было принято решение о штрафных санкциях, их тоже разведут по месяцам. Обычно срок, на который продлевают действие кредита, не превышает максимального для данного кредитного учреждения.

Способ второй: Кредитные каникулы

Отсрочка уплаты основного долга на определенный срок (от 1 до 24 месяцев). Весь этот срок клиент платит только проценты.

Это самый дорогой вариант для заемщика, потому что после «каникул» ситуация возвращается на круги своя (только переплата становится больше, поскольку ее пересчитывают на весь увеличившийся срок кредита) и получается, что вы подарили банку один или несколько лишних процентных платежей.

Способ третий: Уменьшение процента по кредитному договору

Редкий вариант реструктуризации, возможен обычно в период существенного снижения ставки рефинансирования Центральным Банком РФ и только для заемщиков, впервые допустивших просрочку. Чаще всего такое изменение условий банки предлагают ипотечникам.

Способ четвертый: Замена валюты кредита

Такой способ реструктуризации актуален в период девальвации – как это произошло на рубеже 2014-2015 годов, когда у сотен тысяч обладателей валютной ипотеки кредитная нагрузка в одночасье выросла вдвое.

Для банка «размен» кредита в долларах или евро на рублевый не слишком выгоден, поэтому чаще всего замена валюты становится следствием политического решения руководства банка под влиянием внешних факторов.

Способ пятый: Списание неустойки

В некоторых случаях можно получить полное прощение всех штрафов и пеней. Но для этого придется либо предъявить очень веские основания просрочки платежей по кредиту, либо судебное решение о признании физлица банкротом.

Если банк посчитает, что без штрафов и прочих санкций вы способны выплатить кредит, вам могут дать такую возможность. Но чаще на штраф дают рассрочку, особенно если речь идет о пролонгировании договора.

Способ шестой: Комбинация из нескольких способов

В отдельных случаях банк применяет сразу несколько способов реструктуризации. Пролонгация может комбинироваться со списанием неустойки, изменение валюты – с «кредитными каникулами».

Такой подход не относится к стандартным программам реструктуризации и возникает в результате переговоров между банком и заемщиком. Какой-либо выгоды клиенту он не сулит, часто негативные финансовые последствия суммируются.

Способ седьмой: Реструктуризация с использованием господдержки

Такой способ используется для спасения от финансового краха заемщиков по ипотечным кредитам.

Рефинансирование кредита (перекредитование)

– это оформление нового кредита для погашения старых займов с целью снижения процентной ставки, итоговой переплаты, а также изменения срока кредитования и ежемесячного платежа.

Рефинансируя кредит, вы можете:

- уменьшить процентную ставку;
- продлить срок кредита и за счет этого снизить ежемесячные платежи;
- сократить количество имеющихся у вас кредитов, заменив несколько одним для удобства оплаты.

Какие кредиты можно рефинансировать

Банки, как правило, не перекредитуют собственные продукты – им нет смысла снижать прибыль.

Требования к рефинансируемым продуктам обычно такие:

• не менее 6 платежей по действующему кредиту. Этим «новый» банк проверяет, насколько вы добросовестны и платежеспособны как заемщик;

• отсутствие просрочек. Это требование касается как минимум последнего календарного года. Но даже если задержки были раньше, шансы на одобрение нового кредита резко снижаются. Некоторые банки допускают технические просрочки (деньги заплатили вовремя через стороннюю фирму, но на счет банка они были зачислены позднее, чем нужно);

- кредит ранее не рефинансировался.
- до окончания действующего кредита – не менее полугода.

Выгода от перекредитования

Специалисты считают, что перекредитовывать займ, взятый на 1-2 года, бессмысленно, поскольку платежи происходят аннуитетно. То есть в первые месяцы или даже годы вы платите преимущественно проценты по кредиту. Основной долг при этом уменьшается незначительно.

Реструктуризация и рефинансирование: в чем отличия?

Невысокая правовая грамотность населения приводит к тому, что нередко за рефинансирование кредита принимают его реструктуризацию: изменение условий в рамках уже действующего договора.

При реструктуризации кредита меняется только график его погашения. Фактически вам продлевают срок выплаты с уменьшением ежемесячного платежа.

Рефинансирование – это всегда новый договор, даже если перекредитование касается займа в том же банке. Чаще же всего речь идет о погашении кредита в другой организации, а значит, меняется субъект, с которым вы заключаете соглашение.

Можно ли рефинансировать микрозайм?

Перекредитовать микрозайм намного сложнее, нежели обычный потребительский кредит. В большинстве случаев рефинансировать приходится уже просроченные суммы. Банки с подобными финансовыми продуктами напрямую не работают.

Вы можете взять потребкредит и оплатить задолженность в микрофинансовой организации, но в реальности просрочка по платежу в МФО тоже учитывается в кредитной истории, а значит, банк заявку может не одобрить.

Рефинансирование или новый кредит – что лучше?

С формальной точки зрения оба этих банковских продукта для вас – одно и то же. Потребительский кредит, который нужно вовремя выплачивать. Отличие в юридических тонкостях. Рефинансирование – это целевой кредит: хотите вы того или нет, но он будет направлен на погашение уже имеющегося у вас займа. Новый потребительский кредит предоставляет вам большую свободу действий: вы можете погасить хоть весь прежний, хоть половину, хоть 10% – если есть чем оплачивать оба займа.

А вот для банка разница существенная. Рассматривая вашу заявку на рефинансирование, банк учитывает, что после выдачи вам денег старый кредит будет считаться погашенным. Соответственно рассчитывается соотношение дохода и ежемесячного платежа. А вот если вы хотите взять новый кредит, то специалисты банка суммируют задолженность по обоим займам. То есть взять второй кредит для многих заемщиков будет проблематично из-за недостаточного личного дохода.

Понимая это и желая повысить лояльность клиентов, банки разработали гибрид кредита на рефинансирование и нового потребительского. Большинство кредитных организаций допускают предоставление суммы в дополнение к необходимой для погашения старого кредита. Рассчитывается максимальный уровень дополнительного займа просто: банк берет прежний ежемесячный платеж и определяет, какой могла бы быть сумма кредита со сниженными процентами.

Что такое КЭШБЭК?

Кэшбэк – переводится с английского как «возврат наличных денег» (cash – наличные, back – назад, возврат). Это бонусная программа, которая позволяет покупателю вернуть часть денег, потраченных на покупку. Применяется в самых разных сферах – от банковских услуг до продаж одежды.

В России термин стал популярным с развитием банковских услуг. Банки, конкурируя друг с другом, сделали кэшбэк неотъемлемой частью кредитных и дебетовых карт. Далее подключились сотовые операторы, активно рекламируя услугу на центральных каналах. За ними стали появляться различные кэшбэк-сервисы, которые позволяют получать бонус там, куда не дотянулись банки, а иногда и вместе с ними

Кому нужен кэшбэк

Кэшбэк выгоден всем его участникам. Покупатель получает назад часть потраченных средств, чаще всего в форме денежных единиц (необязательно рублей – это могут быть бонусы «Спасибо», как в Сбербанке, «рокетрубли» от Рокетбанка и так далее). И эти денежные единицы можно потратить на следующие покупки или компенсировать ими любую ранее произведенную покупку.

- **Кэшбэк-сервисы** получают комиссию от магазинов, которые работают с такими сайтами. Клиентам они отдают только часть комиссии в виде кэшбэка, остальное – их заработок. Подробнее об этом расскажем в соответствующей главе.
- **Магазины**, возвращающие покупателям часть стоимости покупки через кэшбэк-сервисы, получают отличный маркетинговый инструмент, привлекающий новых клиентов и повышающий лояльность уже имеющих.
- **Для банков**, предоставляющих услугу кэшбэка, этот инструмент выгоден как с маркетинговой, так и с финансовой точки зрения. Клиенты сами благосклоннее смотрят на карты с кэшбэком и рекомендуют их знакомым. Средства в виде кэшбэка остаются в безналичной форме на счетах банка, увеличивая его денежную массу. За карты с кэшбэком клиент часто платит комиссию, сумма которой может превышать выгоду от возврата средств, если объем покупок по карте невелик.

Как работает кэшбэк

Принцип кэшбэка, независимо от его вида, один: покупателю возвращается часть потраченных на покупку денег – чаще всего в процентах от уплаченной суммы. В остальном разнообразие программ кэшбэка очень велико. Деньги, баллы и другие бонусы могут возвращаться периодически (например, раз в месяц) или после каждой покупки. Кэшбэк может предоставляться во всех магазинах или только в торговых точках-партнерах организатора (банка, магазина и т.д.). Размер возврата средств может быть одинаковым для всех или разным для каждой торговой точки.

Кэшбэк обычно перечисляется на банковскую карту, с которой произведен платеж, на счет в личном кабинете кэшбэк-сервиса, на счет мобильного телефона, на электронные кошельки, на платные аккаунты в электронных играх.

Самый выгодный вариант получения кэшбэка в рублях. Обычно в личном кабинете банка видно какая сумма кэшбэка накопилась и, в зависимости от условий банка, деньги автоматически причисляются к счету раз в месяц, либо ими можно компенсировать какую-либо покупку и тогда счет увеличится на сумму кэшбэка.

Менее выгодный вариант – это бонусные баллы. Обычно такими баллами можно расплатиться при новой покупке. Почему такой вариант менее выгодный? Потому что иногда может пройти несколько месяцев, прежде чем подвернется какой-то выгодный вариант покупки, который можно компенсировать этими баллами.

Наиболее выгодный вариант – банковский кэшбэк в сочетании с использованием кэшбэк-сервисов (там, где это допускается). Вы получаете возврат от банка за безналичную покупку с применением банковской карты и кэшбэк от магазина. Ниже будет специальный раздел, посвященный двойному кэшбэку, где я покажу вам несколько интересных примеров

Виды кэшбэка

Существуют следующие виды кэшбэка:

1. Предоставляемый банком;
2. Предоставляемый магазинами напрямую;
3. Кэшбэк-сервисы;
4. Смешанный вариант (двойной кэшбэк).

Рассмотрим все эти варианты подробнее.

Кэшбэк на банковской карте

Процент от потраченных по банковской карте средств возвращает банк. Опция кэшбэка может быть подключена как к дебетовой, так и к кредитной карте. Возвращаются либо баллы и бонусы, которые обмениваются на скидки при следующих покупках, либо денежные суммы.

Процедура получения кэшбэка следующая:

- Держатель карты оплачивает покупку товара или услуги.
- Торговая точка уплачивает банку комиссию за обслуживание операции.
- Из этой комиссии банк переводит на бонусный счет, привязанный к счету карты, сумму кэшбэка.

Обмен и возврат какого товара разрешен законом?

Первое, что должен знать покупатель – согласно ст. 502 ГК РФ, возврату подлежат непродовольственные товары. Иные, например, продукты или лекарства, если они надлежащего качества, обменять или вернуть не получится.

П. 1 ст. 25 ФЗ «О защите прав потребителей» разрешает обмен товара надлежащего качества на аналогичный и осуществление его полного возврата, если он не соответствует ожиданиям продавца по:

- ✓ Размерам и габаритам;
- ✓ Модели;
- ✓ Цвету;
- ✓ Комплектации.

Вместе с тем закон требует и соблюдения ряда условий:

- ✓ Товар не был в употреблении;
- ✓ Отсутствуют признаки эксплуатации, сохранены ярлыки, этикетки и пломбы;
- ✓ Имеется документ об оплате покупки (чек, квитанция).
- ✓ Покупка совершена менее, чем 14 дней назад (не берётся в расчёт день покупки).

Отсутствие чека или другого платёжного документа - не основание для отказа в возврате товара продавцу. В качестве доказательства покупки в конкретном магазине служат показания свидетелей и любые документы о платеже.

Вернуть можно то, что продавец сможет в дальнейшем реализовать повторно.

Нарушение целостности упаковки не должно стать причиной отказа.

Продавец вправе провести не только внешний осмотр товара перед принятием на возврат, но и провести экспертизу, если у него имеются подозрения в попытке покупателя скрыть следы эксплуатации.

Документы, подтверждающие покупку, следует сохранять как минимум 14 дней, ведь на практике это самый достоверный способ доказать, что покупка совершена в конкретное время и у определённого продавца.

Закон указывает на право обмена товара, однако покупатель может требовать вернуть сумму покупки, если наименование товара отсутствует у продавца на момент обращения. Магазины в большинстве случаев возвращают деньги даже в случае, когда товар для обмена в наличии.

Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. №55 установлен Перечень товаров надлежащего качества, обменять которые невозможно:

Не каждый товар надлежащего качества можно обменять, некоторые не возвращают в магазин ни при каких обстоятельствах.

Если покупатель имеет желание вернуть товар, обозначенный в Перечне, то закон разрешает возврат лишь при наличии каких-либо дефектов. Исключения составляют животные, поскольку живое существо не подходит под определение товара, способного иметь заводские несовершенства.

Срок возврата покупки надлежащего качества

Закон гласит, что вернуть товар можно в течение 14 дней, однако продавцам не запрещено увеличивать срок.

Продавец может установить любой возвратный срок, о чём должен уведомить покупателя в момент совершения сделки. Но минимальными остаются 14 дней, да и продавцы неохотно пользуются возможностью продления срока возврата, поскольку не заинтересованы в этом.

Как вернуть товар надлежащего качества?

Если соблюдены условия относительно состояния товара, он не значится в Перечне и не истекли 14 дней с момента покупки, покупателю следует сообщить продавцу о желании вернуть товар. Последний имеет право не возвращать денежные средства, но предложить аналогичный товар, подходящий под параметры, указанные покупателем. Если стороны договорились о возврате денег, удовлетворить такое требование продавец обязан в течение 3 дней. Для отмены сделки потребуются паспорт покупателя и чек. Товар изымается продавцом, покупателю возвращаются уплаченные деньги.

В том случае, если стороны решили обменять товар на идентичный, процедура проводится в момент обращения покупателя. Важно, чтобы стоимость обмениваемых товаров была одинаковой.

Продавец и покупатель могут договориться о сделке по обмену на конкретное время, когда нужный товар будет в наличии в магазине. Но такую сделку следует оформить письменно, указав сроки обмена, иначе ожидать свой товар покупатель может бесконечно долго.

На соглашении сторон обязательно должны быть подписи и печать фирмы-продавца, кроме того, документ должен содержать:

- ✓ ФИО покупателя, его паспортные и контактные данные;
- ✓ Данные продавца с указанием наименования организации и её фактического и юридического адресов;
- ✓ Характеристики товара;
- ✓ Обязательства сторон;
- ✓ Дата и время подписания документа.

Продавец обязан уведомить второго участника соглашения о поступлении товара, после обмена им может быть составлен документ о соответствующей процедуре.

Как вернуть товар надлежащего качества, приобретённый через Интернет?

Покупая товар в онлайн-магазине, покупатель лишается возможности осмотреть его, ведь картинка на сайте зачастую сильно отличается от того, что получает потребитель.

Именно в сфере дистанционных продаж возникает больше всего споров, ведь покупатели приобретают товар на свой страх и риск.

Многие интернет-магазины идут на хитрость и включают в документы на выдачу товара пункт, где покупатель утверждает, что товар приобретён не дистанционно. Поставив подпись под таким договором, покупатель теряет возможность вернуть товар из утверждённого Правительством Перечня. Дистанционный способ приобретения позволяет отказаться от покупки в любое время и по любой причине до момента выдачи.

Отказаться от товара можно:

- ✓ До его получения в отделении почтовой или курьерской службы (транспортные расходы по возврату в большинстве случаев несёт покупатель);
- ✓ В момент курьерской доставки: товар возвращают сотруднику службы доставки, который его привёз, если он не удовлетворяет требованиям или отличается от картинки на сайте магазина;
- ✓ После фактического получения.

Срок возврата товара надлежащего качества, купленного в Интернете, сокращается до 7 дней. Однако п.4 ст.26.1 ФЗ «О защите прав потребителей» позволяет вернуть товар в течение 3 месяцев со дня доставки, если в договоре не были указаны иные сроки. Возвращаемый товар должен соответствовать требованиям, которые для покупок в Интернете определены законом.

Какой товар из интернет-магазина можно вернуть?

Требования относительно состояния товара из интернет-магазина, который можно вернуть, идентичны тем, что выдвигаются для розничных покупок: не был в пользовании, сохранён изначальный вид, имеется упаковка (даже вскрытая) – она так же возвращается.

Документы о покупке желательно приложить, но их отсутствие не может стать причиной для отказа в возврате согласно абз.3 п.4 ст.26.1 ФЗ «О защите прав потребителей».

Для интернет-покупок доказательствами факта приобретения могут стать выписка со счёта банковской карты/электронного кошелька или электронный чек.

Какой товар, приобретённый дистанционно, не подлежит возврату?

Перечень товаров, которые являются невозвратными, не распространяется на покупки, сделанные дистанционно. Иными словами, при соблюдении сроков и отсутствии следов использования, можно вернуть продавцу косметику, лекарства, мебель и т.д..

Это регламентируется абз. 4 ст.26.1 ФЗ «О защите прав потребителей».

Стоит отметить, что период возврата денег в случае с интернет-покупками увеличивается с 3 до 10 календарных дней.

Процесс возврата товара, купленного в Интернете

Первое, что нужно уточнить перед возвратом товара – не истекли ли 7 дней с момента покупки (день получения не учитывается) и не использовался ли товар. Если всё в порядке, магазин не имеет права на отказ в возврате.

Изъявить желание вернуть товар покупатель может через электронную почту, по телефону или в специальной форме обращения на сайте продавца.

Указание причины возврата – личная инициатива покупателя: продавец не должен требовать объяснений.

Способ доставки товара продавцу обговаривается отдельно: это может быть курьер, почтовый сервис или личная встреча сторон.

После рассмотрения обращения покупателя продавцу необходимо составить обратный акт о приёме товара с указанием его наименования и суммы возврата. Чаще всего из последней вычитаются транспортные расходы на доставку. После перерасчёта продавец должен вернуть покупателю денежные средства в срок 10 дней с момента, когда фактически получил товар обратно.

Покупатель может указать свои предпочтения в способе возврата денег, но чаще всего он соответствует способу оплаты.

Срок 10 дней рассчитывается от момента составления документа о приёме товара продавцом. В расчёт не берётся время, необходимое банку для транзакции. Иными словами, продавец может осуществить возврат средств вовремя, но процесс часто затягивается из-за банковских манипуляций, которые обычно занимают до 5 дней. Комиссии и иные расходы по переводу ложатся на продавца.

Что делать, если продавец отказывает в возврате денег?

Зачастую на обращения покупателей продавец не отвечает или отказывает в возврате, ссылаясь на незначительные причины: отсутствие чека, нарушение упаковки или легкоустраняемые дефекты. Всё это не является поводом для отказа, однако продавец понимает, что из-за небольшой суммы покупатель не станет обращаться в суд, а значит, средства можно и не возвращать.

Порядок подачи претензии

Если продавец не идёт на контакт или отказывает в возврате, необходимо составить претензию, изложив требования в письменном виде. Помимо адреса организации и её наименования в тексте следует указать:

1. Наименование товара и его артикул;
2. Количество;
3. Причину возврата;
4. Отсутствие претензий к качеству товара;
5. Дату приобретения;
6. Способ, которым произведена оплата;
7. Данные о платёжном документе;
8. Реквизиты для возврата денег;
9. Требования покупателя по возврату средств.

В качестве приложения к заявлению следует использовать копии документов, подтверждающих покупку и передачу товара покупателю. Пакет бумаг необходимо направить продавцу ценным письмом с описью вложения и уведомлением о получении.

Иск в суд

Продавцу даётся 1 месяц на рассмотрение претензии и ответ на неё, если такового не последовало, покупатель имеет все основания для обращения в суд. Предметом иска станет возврат средств, а обмен будет исключён, поскольку в рамках искового производства рассматривается только то требование, которое было выдвинуто.

Требовать взыскать с продавца можно:

- ✓ Сумму, уплаченную за товар;
- ✓ Неустойку за пользование денежными средствами третьего лица;
- ✓ 50% суммы в качестве штрафа за добровольный отказ в возврате;
- ✓ Денежный эквивалент морального вреда;
- ✓ Расходы на юридические консультации (согласно ч.1 ст.100 ГПК РФ)

Как правило, денежные суммы, указанные в иске, суд снижает (кроме стоимости товара), это входит в компетенцию суда.

Споры покупателя и продавца относятся к общей подсудности: если сумма иска более 100 000, необходимо обратиться в районный суд, если не превышает этот порог — в мировой.

Сроки обращения установлены п.1 ст.196 ГК РФ, согласно которому подать иск можно в срок 3 года с даты, когда покупатель узнал о нарушении собственных прав. Закон допускает обращение в суд не только по месту регистрации фирмы-ответчика, но и по месту проживания истца.

Почтовые документы (копию квитанции об отправке и уведомления о вручении) необходимо приложить к исковому заявлению.

Если магазин отказался принять товар на обмен, и вы дошли до суда, то и здесь возможны варианты, когда суд не удовлетворит ваш иск.

Рекомендации

Основной рекомендацией становится тщательная проверка интернет-магазина перед покупкой: он должен быть общедоступен, иметь юридический адрес и гарантию производителя на товары.

Обратить внимание следует и на цены – качественный товар не может стоить слишком дешёво относительно подобных ему. В пользу надёжности магазина говорит наличие службы поддержки или сайта-гаранта, который несёт ответственность за действия интернет-продавца и гарантирует безопасность сделки.

Покупки следует делать в магазинах, которые зарегистрированы в России, иностранные компании подчиняются законам своей страны, а потому отстаять свои права в суде РФ будет практически невозможно.

Выбрав магазин в Сети для покупки, следует:

- ✓ Найти на сайте наименование продавца (юридическое лицо);
- ✓ Уточнить, есть ли гарантия производителя на реализуемые товары;
- ✓ Узнать, какой пакет документов прилагается к покупке, в идеале это должны быть:
 1. Кассовый чек;
 2. Накладная;
 3. Гарантийный талон;
 4. Договор купли-продажи.

Отсутствие даже одного из этих документов должно насторожить потенциального покупателя.

Законодательством интернет-магазины поделены на две группы: те, что должны иметь онлайн-кассу и те, что освобождаются от этого обязательства.

Требуется онлайн-касса, если магазин реализует товары среди физических лиц, которые платят:

- ✓ Наличными;
- ✓ Картой банка;
- ✓ Посредством онлайн-платежей;
- ✓ Через банк (форма ПД-4);
- ✓ Курьеру собственной службы продавца.

Касса не требуется, если оплата принимается не самим магазином, а посредством:

- ✓ Сторонней курьерской службы;
- ✓ Расчётного счёта организации.

Принимая товар у курьера или в пункте выдачи, покупатель должен убедиться в корректности заполнения документов.

1. Кассовый чек: должны быть указаны сумма и время покупки.
2. Накладная: указывается наименование и количество товара, информацию о продавце (должна совпадать с сайтом), внизу бланка – печать организации и подпись сотрудника, отпустившего товар.
3. Гарантийный талон: обязательно должен быть проштампован продавцом;
4. Договор (если есть): указывает на условия возврата и поясняет, что товар приобретён дистанционно.

Некоторые мелкие нарушения всё же могут быть, если сумма покупки незначительная, можно закрыть на них глаза, но отказаться от покупки стоит, если:

- ✓ На накладной стоит печать ликвидированного ООО;
- ✓ В чеке не указано наименование товара (так называемая «позиция по свободной цене»);
- ✓ Продавец отказывается ставить печать на гарантийном талоне.

Нарушение прав в сфере ЖКХ: как их распознать? !!!

Нарушение прав в сфере ЖКХ происходят по двум направлениям:

при предоставлении жилищных услуг;•

при предоставлении коммунальных услуг.•

Распознать нарушения при предоставлении коммунальных услуг значительно проще, поскольку их перечень четко закреплен в законе, как и порядок начисления платы за них, и требования к качеству. С жилищными услугами несколько сложнее. Нужно помнить, что перечень работ и услуг, плата за них, утверждается собственниками на общем собрании по предложению управляющей компании. Если собственников не устраивают расценки или объем работ предлагаемый управляющей компанией, то им следует не торопиться с выбором и рассмотреть предложения других управляющих организаций. Нужно понимать, что в отношении жилищных услуг собственник не вправе требовать тех работ/услуг, которые не отражены в минимальном перечне, утвержденном Правительством РФ и в договоре управления. Следует также отметить, что решение общего собрания собственников в многоквартирном доме обязательно для всех собственников в этом доме, поэтому плата за согласованный перечень работ и услуг является обязательной независимо от того? доволен отдельно взятый собственник перечнем или нет. Поэтому жалобы типа «я не буду платить за содержание придомовой парковки, поскольку у меня нет машины» несостоятельны, если решение общего собрания утвердило данную услугу в составе содержания общего имущества. Согласно части 6 статьи 46 Жилищного кодекса Российской Федерации собственник помещения в многоквартирном доме вправе обжаловать в суд решение, принятое общим собранием собственников помещений в данном доме с нарушением требований ЖК РФ, в случае, если он не принимал участие в этом 2 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 шести месяцев со дня, когда указанный собственник узнал или должен был узнать о принятом решении. Суд с учетом всех обстоятельств дела вправе оставить в силе обжалуемое решение, если голосование указанного собственника не могло повлиять на результаты голосования, допущенные нарушения не являются существенными и принятое решение не повлекло за собой причинение убытков указанному собственнику. Обращаем Ваше внимание!!! В соответствии со статьей 333.36. Налогового кодекса РФ от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым Верховным Судом Российской Федерации в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, судами общей юрисдикции, мировыми судьями, освобождаются истцы - по искам, связанным с нарушением прав потребителей. !!!Нарушение жилищных прав возникает в случае, если собственники договорились с компанией о перечне услуг, работ, сроках и порядке их проведения, размере оплаты, а она свои обязательства не исполняет либо требует то, что не отражено в договоре.

Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права?

!!!

Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться? в совет многоквартирного дома. Члены совета дома, как правило, являются собственниками, разбирающимися в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Они в состоянии объяснить: действительно ли имеет место нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов. в организацию, непосредственно предоставляющую жилищные и коммунальные услуги (ТСЖ, управляющая организация, ресурсоснабжающая организация), в случае, если консультирование с советом многоквартирного дома не дало ожидаемых результатов. Для начала можно попробовать обратиться устно, поскольку в этом случае ответ будет получен достаточно оперативно. Положительная сторона обращения в организацию, реализующую услуги заключается в том, что там работают специалисты, которые в состоянии понять практически любую проблему по профильной теме. Отрицательный момент заключается в том, что это организации, заинтересованные в получении прибыли с оказанных услуг, а значит, они могут давать необъективные разъяснения. В случае если потребитель, при попытке общения, сталкивается с хамством или нежеланием общаться, ему следует прекратить попытки устного общения и обратиться в обслуживающую организацию с письменным заявлением. !!! Подать письменное заявление можно любым способом, позволяющим зафиксировать факт его передачи. Это может быть: заказное письмо с уведомлением о вручении с описью вложения. • принести составленное в двух экземплярах заявление • непосредственно в организацию. В этом случае, один экземпляр передается сотрудникам, а на втором делается отметка о поступлении указанного заявления по месту обращения. При этом второй экземпляр с отметкой о вручении остается у собственника. Заявление/ претензию следует грамотно подготовить: указать конкретные требования и основания для их заявления. Помочь в этом могут сотрудники центров общественного контроля в сфере ЖКХ (например, комитет по защите прав потребителей, общественные организации потребителей услуг ЖКХ и т.п.). !!! Основная задача таких организаций – консультирование, разъяснение действующего законодательства. Также они могут помочь в составлении заявлений, претензий в организации, предоставляющие услуги, жалоб в контролирующие органы. Также собственник может обратиться за консультацией в юридические фирмы, оказывающие платные услуги или к адвокатам. При этом нужно понимать, что сфера ЖКХ весьма специфична, а потому консультации лучше получать у юристов, специализирующихся на данных вопросах. !!! Общий совет при обращении во все вышеуказанные организации таков: по возникшей у вас проблеме постарайтесь получить консультацию, основанную на действующем законодательстве со ссылками на правовые нормы. Помимо общественного контроля существуют государственные и муниципальные органы, в компетенцию которых входит осуществление контроля и надзора в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Однако в них, по

возможности следует обращаться, имея хотя бы базовое понимание ситуации и сущности нарушения. 4 Государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере ЖКХ !!! Государственная жилищная инспекция – это самый главный надзорный орган в сфере ЖКХ. Под государственным жилищным надзором понимается деятельность, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений в сфере ЖКХ со стороны: органов государственной власти,• органов местного самоуправления,• юридических лиц,• индивидуальных предпринимателей,• граждан. Государственная жилищная инспекция состоит из Главной государственной жилищной инспекции и органов государственной жилищной инспекции субъектов Российской Федерации. Возглавляет систему органов государственного жилищного надзора – Главный государственный инспектор РФ. !!! Таким образом, в каждом регионе существует орган государственного жилищного надзора, который осуществляют контроль: за использованием жилищного фонда, общего имущества• собственников помещений в многоквартирном доме и придомовых территорий; за техническим состоянием жилищного фонда, общего имущества• собственников помещений в многоквартирном доме и их инженерного оборудования, своевременным выполнением работ по их содержанию и ремонту в соответствии с действующими нормативно-техническими и проектными документами; за обоснованностью устанавливаемых нормативов потребления• жилищно-коммунальных услуг; за санитарным состоянием помещений жилищного фонда, общего• имущества собственников помещений в многоквартирном доме в части, согласованной с соответствующими службами санитарно-эпидемиологического контроля; за осуществлением мероприятий по подготовке жилищного фонда,• общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме к сезонной эксплуатации; 5 за рациональным использованием в жилищном фонде, общем• имуществе собственников помещений в многоквартирном доме топливно-энергетических ресурсов и воды; за соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения• населения коммунальными услугами (отопление, электро-, водо-, газоснабжение и т.д.); за соблюдением правил пользования жилыми помещениями и• придомовыми территориями; за соблюдением порядка и правил признания жилых домов и• помещений непригодными для постоянного проживания, а также перевода их в нежилые; за наличием и соблюдением условий договоров между• собственниками государственных или муниципальных объектов жилищно-коммунального хозяйства, производителями услуг и потребителями; за проведением конкурсов на обслуживание и капитальный ремонт• домов государственного и муниципального жилищных фондов; за выполнением жилищно-коммунальных услуг по заявкам населения;• за наличием в жилых домах приборов регулирования, контроля и• учета энерго- и водоресурсов

