

Договор возмездного оказания услуг

Согласно ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги или совершить определенные действия, осуществить определенную деятельность, а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Иными словами, договор возмездного оказания услуг предполагает взаимовыгодное, добровольное, плодотворное сотрудничество между двумя лицами: заказчиком и исполнителем.

Отметим, что договор о возмездном оказании услуг может заключаться как между физическими лицами – гражданами РФ, так и между юридическими лицами - организациями.

Общим для всех разновидностей договора возмездного оказания услуг существенным условием является: **предмет договора**, то есть условие о существовании оказываемой услуги в виде:

- определенных действий, которые обязан совершить исполнитель, либо
- определенной деятельности, которую обязан осуществить исполнитель.

Предметом соглашения о возмездном оказании услуг является выполнение исполнителем определенных действий или осуществление определенной деятельности по требованию и (или) заданию заказчика, а также оплата этих услуг заказчиком.

Исполнитель обязан выполнять услуги с требуемым качеством, соблюдая согласованные сроки.

При выполнении договора, заказчик обязан всячески способствовать исполнителю в реализации задачи, предоставляя необходимую информацию, документы и давая пояснения по заданию.

Заказчик обязан оплатить услуги в соответствии с условиями соглашения. В случае, если качество исполнения услуги не соответствует требованиям, заказчик во время приемки отражает претензии в акте приема-передачи с требованием либо устранить недостатки, либо возместить убытки заказчика.

Согласно ст. 27 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить выполнение работы или оказание услуги в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ или оказания отдельных видов услуг или договором о выполнении работ или оказании услуг. В договоре о выполнении работ или оказании услуг может предусматриваться срок выполнения работы или оказания услуги, если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

В соответствии со ст.28 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» 1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные [пунктом 1](#) настоящей статьи.

Виды банковских вкладов

Открытие вклада в банке – самый удобный для всех граждан способ для вложения своих средств. Но, система банковских вкладов имеет свои нюансы и особенности, о которых имеет право знать каждый человек, желающий открыть свой вклад в банке. Банковский вклад — это сумма денежных средств, положенных вкладчиком в банк с целью сохранения, накопления и получения дохода.

Вложение денег в банк осуществляется с целью:

- накопления и сбережения своих денежных средств;
- и получения дохода в виде процентов на вложенные денежные средства.

Банковские вклады можно открыть как в национальной валюте, так и в иностранной.

Плюсы и минусы банковских вкладов

Банковский вклад хотя и является самым удобным и надежным финансовым инструментом, он также имеет свои преимущества и недостатки. Ниже рассмотрим самые основные из них.

К преимуществам банковских вкладов относится:

- открытие вклада в банке не требует много документов;
- процесс открытия банковского вклада очень простой и понятен даже ребенку;
- заранее можно рассчитать доходность вклада;
- банковские вклады застрахованы государством и имеет государственные гарантии;
- открыть банковский вклад можно на небольшую сумму, что делает его доступным для человека с очень маленьким доходом;
- чтоб открыть банковский вклад не надо иметь больших и специальных знаний.

К главным и значимым недостаткам банковских вкладов можно отнести:

- низкий процент доходности, которые зачастую даже не покрывает уровень инфляции;
- при его досрочном востребовании процент на вклад начисляется ничтожно маленький.

Исходя из выше сказанного, можно сделать вывод, что лучше всего вклад открывать на конкретные цели (образование и т.д.), для накопления на крупные покупки (машину, квартиру и т.д.) и для создания подушки безопасности.

Виды банковских вкладов

На сегодняшний день существует огромное многообразие банковских вкладов со своими нюансами и особенностями, зная о которых, вы можете с большей легкостью выбрать для себя наиболее подходящий.

С капитализацией - этот наиболее распространенный вид вклада предполагает возможность увеличивать основное тело вклада за счет полученных процентов. Что это значит: во время того, как вклад лежит в банке, на него начисляются проценты, вы их не снимаете ежемесячно или раз в квартал, а банк их автоматически перекладывает на счет вашего вклада, тем самым увеличивая его размер. После этого новые проценты начисляются уже на увеличенную сумму вклада. На первый взгляд — это идеальный способ приумножить собственные деньги, но и здесь банки тоже находят определенные уловки. Примером тому

может стать плавающая ставка процента, которая во второй половине срока вклада может существенно меняться в меньшую сторону. Сразу нужно отметить, что вклады с капитализацией наиболее выгодны когда сумма депозита большая, тогда и проценты будут ощутимее.

До востребования — следующий вид вклада, который чаще всего назначается после окончания срока основного вклада. Его суть в том, что клиент может забрать в любое время весь свой капитал в полном объеме. А так как банк не знает когда наступит этот день востребования вклада, то процентная ставка обычно составляет не более 0,1%. Конечно, можно и просто оставить деньги в банке на подобных условиях, но тогда выгоду от их использования получит только банк.

Срочные вклады — это обобщенное название депозитов, которые оформляются банком на определенный срок. Срок выбирается непосредственно клиентом: один, три, шесть, двенадцать и более месяцев, вплоть до 3 лет. Исходя из этого стоит отметить, что клиент, положивший деньги на срочный вклад, обязуется не забирать их до окончания срока действия вклада. В случае если это условие не исполняется, даже на минимальный срок (клиент не дождался всего несколько дней до окончания срока программы), тогда проценты, уже накопленные ранее, будут списаны, и назначена ставка не более той, что предписана договором вклада до востребования. Поэтому планируя положить деньги на срочный депозит, нужно быть уверенным что они смогут пролежать весь срок.

Накопительные вклады представлены программами, позволяющими клиенту на протяжении всего срока действия депозита докладывать собственные деньги, то есть пополнять основной вклад. Чаще всего такие вклады выдаются под небольшой процент, и на длительный срок. Минимальная сумма пополнения тоже может регламентироваться от 500 до 1000 рублей и более. Такие вклады наиболее подходят людям, которые не могут скопить определенную сумму дома, и при этом хотят еще и получить небольшую компенсацию и уберечь собственные деньги от инфляции. Если отсутствует гонка за получением сверхприбыли и одна долгосрочная цель — накапливать, тогда это идеальный вклад для вас.

Расчетные вклады предназначены для тех клиентов, которые не могут гарантировать что в ближайшем времени им не понадобятся их деньги. Принцип действия такого вклада в том, что клиент может в любое время снять определенную сумму, оставив на счету минимальный допустимый размер вклада. При этом установленная ставка процента не стораёт, а проценты будут начисляться на остаток средств в банке. Сразу стоит отметить, что ставка при этом будет весьма невелика, по сравнению с другими более жесткими, в плане требований, программами. Если при этом допустимо что клиент сможет вернуть всю сумму или часть на счет, тогда такой вклад уже получит название расходно-пополняемого.

Договор счета эскроу

Договор счета эскроу это специальный банковский счет, который используют, чтобы снизить риски при оформлении какой-либо сделки.

Согласно ст. 860.7 ГК РФ по договору счета эскроу банк (эскроу-агент) открывает специальный счет эскроу для учета и блокирования денежных средств, полученных им от владельца счета (депонента) в целях их передачи другому лицу (бенефициару) при возникновении оснований, предусмотренных договором счета эскроу. Права на денежные средства, находящиеся на счете эскроу, принадлежат депоненту до даты возникновения оснований для передачи денежных средств бенефициару, а после указанной даты - бенефициару. Распоряжение денежными средствами, находящимися на счете эскроу, осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим параграфом.

Согласно данному договору одна сторона сделки вносит на счет эскроу деньги. Они замораживаются или, если говорить на банковском языке, депонируются. Эти деньги вторая

сторона сделки получит только после того, как выполнит свои обязательства. Например, передаст право собственности, растаможит груз, переоформит машину.

Того, кто вносит средства на счет, называют депонентом, а кто получает деньги, исполнив свое обязательство по договору, — бенефициаром. Тот, кто депонирует деньги или имущество на счете — это эскроу-агент.

Эскроу-агент — независимая сторона, которая выступает гарантом сделки, контролирует ее и определяет, выполнены ли требования договора между депонентом и бенефициаром. Что именно является доказательством выполнения этих требований, обычно решают сами стороны сделки.

Открывать счета эскроу в России имеют право только банки. Если у гаранта нет официального статуса кредитной организации, то он имеет право депонировать деньги или ценные бумаги, только открывая специальные номинальные счета.

Плюсы и минусы счета эскроу

Плюсы:

1. Бенефициар гарантированно получит деньги, если выполнит свои обязательства, а депонент защищен от мошенничества.
2. Если одна из сторон решит расторгнуть сделку, счет закрывается автоматически, а деньги вернутся депоненту.
3. Стороны могут выбрать, какие именно документы будут для банка доказательством совершения сделки.
4. Если речь идет о долевом строительстве жилья, то покупатель-депонент открывает счет эскроу бесплатно, а суммы до 10 млн рублей застрахованы в Агентстве по страхованию вкладов.
5. Счет эскроу нельзя арестовать, даже если у депонента есть долги по налогам, штрафам, алиментам и т. п.

Минусы:

1. Не все банки в России работают со счетами эскроу.
2. До перевода бенефициару деньги на счете заблокированы, и депонент может их вернуть, только если расторгнет договор.
3. Пока деньги лежат на счете эскроу, они не приносят прибыли — в отличие от депозита проценты на них не начисляют.
4. Депонент должен заплатить за открытие счета комиссию — обычно 0,7—1% от суммы, в сделках по долевому строительству за обслуживание счета платит бенефициар — компания-застройщик.

Неосновательное обогащение

Под неосновательным обогащением понимается приобретение или сбережение имущества за счет другого лица (обогащение) без каких-либо правовых оснований на это.

Условия неосновательного обогащения:

- происходит приобретение или сбережение имущества в смысле увеличения стоимости собственного имущества приобретателя, присоединения к нему новых ценностей или сохранения имущества, которое по установленным законом основаниям должно было выйти из состава его имущества (так раскрывается смысл обогащения);
- отсутствие правовых оснований для получения спорного имущества;
- приобретение или сбережение имущества за счет другого лица.

Неосновательное обогащение имеет место при отсутствии у приобретателя правовых оснований на чужое имущество.

Согласно статьи 1102 ГК РФ лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение).

Для применения статьи 1102 ГК РФ для возврата неосновательного обогащения необходимо наличие объективного результата: факт неосновательного приобретения (сбережения) имущества без должного правового основания. «Под правовыми основаниями следует понимать разного рода юридические факты, дающие субъекту основание на получение имущественного права».

Существуют случаи, когда неосновательному обогащению не подлежит:

1) имущество, переданное во исполнение обязательства до наступления срока исполнения, если обязательством не предусмотрено иное;

2) имущество, переданное во исполнение обязательства по истечении срока исковой давности;

3) заработная плата и приравненные к ней платежи, пенсии, пособия, стипендии, возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью, алименты и иные денежные суммы, предоставленные гражданину в качестве средства к существованию, при отсутствии недобросовестности с его стороны и счетной ошибки;

4) денежные суммы и иное имущество, предоставленные во исполнение несуществующего обязательства, если приобретатель докажет, что лицо, требующее возврата имущества, знало об отсутствии обязательства либо предоставило имущество в целях благотворительности.

Сколько раз, оплачивая покупку онлайн, вы искали свою банковскую карту, чтобы ввести её данные? Упростить этот процесс может помочь электронный кошелек – ещё один альтернативный способ оплатить услугу или товар в онлайн-магазине, не вставая с места. Какие ещё есть плюсы и минусы у электронных кошельков, и когда они могут пригодиться? Расскажем в материале.

Какие электронные кошельки бывают

Есть три вида электронных кошельков — анонимный, именной и идентифицированный. Статус кошелька определяет список возможных операций, лимит переводов и максимальную сумму в кошельке. Так, например, анонимный подойдёт для мелких трат, для основных оплат и переводов больше подходит именной, а для операций с валютами стоит открыть идентифицированный.

Оборот средств из электронных платежных систем происходит виртуально. Владелец кошелька способен в любой момент вывести свои деньги разными способами:

- На банковскую карту. В личном кабинете на сайте оператора всегда есть платежная страница, на которой можно перевести деньги с банковской карты на кошелек. Часто операторы предлагают привязать карту к кошельку, тогда при любом переводе или платеже с помощью электронного кошелька он будет автоматически пополняться с карты на нужную сумму.
- На баланс мобильного телефона. Оплатить мобильную связь тоже можно: для этого в личном кабинете на сайте оператора необходимо ввести нужную сумму.
- Получить наличными. У многих операторов ЭДС есть собственные платежные терминалы, они позволяют внести деньги на счет кошелька и получить обратно. Также операторы заключают партнерские соглашения с банками, сотовыми компаниями и системами денежных переводов.
- Через онлайн- или мобильный банк или Систему быстрых платежей (СБП). При этом комиссия будет нулевой, если не превышать месячные лимиты на переводы. Чтобы воспользоваться этим способом, в личном кабинете или приложении банка надо выбрать «переводы через СБП».
- На другой электронный кошелек – можно перевести деньги как с кошелька того же оператора ЭДС, так и других.

Важно: с 1 апреля 2021 года действует запрет на пополнение наличными анонимных электронных кошельков. Пополнять такие кошельки можно только с привязанного банковского счета. Исключение – транспортные карты, которые также относятся к электронному кошельку.

Какие способы доступны вам, можно уточнить в личном кабинете своего кошелька.

Плюсы и минусы

С помощью электронного кошелька можно отправлять и получать денежные переводы, расплачиваться за товары и услуги и при этом не использовать ни наличные, ни банковский счет. Открыть кошелек можно бесплатно, переводы между ними проходят мгновенно, а многие системы позволяют проводить операции в разных валютах. Есть и минус – получателю или отправителю придется заплатить комиссию, поэтому эту деталь стоит выяснить сразу при открытии электронного кошелька.

Стоит отметить, что система страхования вкладов не распространяется на электронные деньги, а безопасность кошелька обеспечивается только паролем, который знает лишь его владелец. Учтите, что при утере данных или пароля его восстановление будет весьма проблематичным и займет время. Электронный кошелек удобен для безопасной оплаты в сети интернет: например, можно завести электронный кошелек специально для оплаты и класть на него исключительно необходимую для расчёта сумму. В этом случае даже при взломе электронного кошелька ваши финансы останутся в безопасности.

Проценты на сумму баланса на электронном кошельке, в отличие от банковских вкладов, не начисляются. Но есть возможность получить другие бонусы от использования данной системы: операторы электронных денежных средств (ЭДС) нередко предлагают скидки, бонусы или кэшбек. Можно сравнить эти предложения с программой лояльности вашего банка. Возможно, в каких-то случаях вы получите больше преимуществ, пользуясь электронным кошельком.

Как открыть электронный кошелек?

Для создания кошелька нужно зарегистрироваться на сайте выбранной электронной системы и пройти несложный процесс идентификации личности. Сразу же после регистрации кошелек будет доступен для использования. Условия работы в разных системах одинаковые, но в каждой есть свои особенности. На данный момент на территории России и стран СНГ наибольшей популярностью пользуются четыре электронных платежных системы: Webmoney, Qiwi, PayPal и Яндекс.Деньги. Вы можете выбрать любую, чьи условия подойдут именно вам.

Что ещё необходимо знать?

- Электронные деньги на персонифицированном кошельке, как и деньги на банковских счетах, могут арестовать и списать судебные приставы в счет погашения долгов.

- Финансовые организации временно блокируют кошельки, когда видят подозрительные операции. Например, существует база номеров банковских счетов и карт, на которые выводили деньги мошенники. Оператор откажется делать на них перевод и сообщит об этом владельцу кошелька. Также оператор может и закрыть кошелек, если вы нарушите условия его использования.

- Деньги, украденные с анонимного кошелька, вернуть не удастся. Однако если оператор ЭДС не уведомил вас о несанкционированной операции или не среагировал на ваше обращение о незаконном платеже, то он обязан возместить вам потери. Чтобы

вернуть похищенное, напишите оператору ЭДС заявление о возврате денежных средств. Стоит сделать это как можно быстрее: не позднее следующего дня. Оператор должен ответить в течение 30 дней, если платеж или перевод был по России, и в течение 60 дней, если деньги ушли за рубеж. Если оператор ЭДС не выполнит ваше требование, жалуйтесь на него в Банк России.

Банкомат выдал неверную сумму. Что делать?

По словам юристов, получить из банкомата слишком мало или даже слишком много денег — огромная головная боль.

Случаи, когда банкомат выдает неверную сумму, происходят довольно редко, как говорят банкиры. Однако что делать, если банкомат выдает неверную сумму, и как не оказаться в ситуации, когда банк не соглашается вернуть деньги?

Ошибка в системе

Каждый раз при снятии наличных не забывайте «сверить сумму, указанную в чеке, с выданной», — рассказывает младший юрист адвокатского бюро «Плешаков, Ушкалов и партнеры» Захар Шамсуллин. По его словам, если банкомат выдал денег больше нужного, то их «присвоение» повлечет юридическую ответственность по статье «Неосновательное обогащение» ГК РФ. «А умышленное использование технического сбоя в работе банкомата для присвоения денежных средств образует, кроме того, состав кражи (ст. 158 УК РФ)», — подчеркивает эксперт.

Надо понимать, что «излишки» придется вернуть, так как действия клиента снимают как минимум две встроенные в корпус банкомата видеокамеры. Благодаря этому банк быстро определит, кто получил лишние деньги, и свяжется с этим человеком с

просьбой их вернуть. Кроме того банк имеет право потребовать вернуть деньги в судебном порядке, а вместе с этой суммой также может взыскать проценты за пользование чужими денежными средствами и возмещение судебных издержек.

Что делать?

Главное — зафиксировать факт происшествия как можно быстрее, советуют эксперты. А также советуют при обнаружении ошибки показательно пересчитать деньги перед камерами и привлечь внимание случайных свидетелей.

В случае выдачи ошибочной суммы клиенту необходимо подать в банк заявление. В нем нужно описать все подробности: дату и время снятия наличных, номер карты, номер банкомата, его расположение и др. В этой ситуации важно иметь при себе паспорт. Копию заявления и чека желательно сохранить при себе.

Если клиент сам возвращает банку деньги, стоит также потребовать у кредитной организации предоставить расписку о том, что сумма получена ею в полном объеме.

Обычно срок рассмотрения заявления составляет семь—десять дней. Ускорить ответ банка могут шум в социальных сетях и жалобы на профильных форумах.

Несколько полезных советов:

- Вынимайте деньги из банкомата все разом;
- Не скупитесь на подключение СМС-уведомлений от банка;
- Всегда распечатывать и сохранять чеки.

О бесконтактном способе оплаты

Расплатиться одним прикосновением стало обыденным делом. Аудитория мобильных бесконтактных платежей за последний год выросла втрое. Почему популярность такого способа оплаты растет и насколько это безопасно, разберемся.

Использование цифровых финансовых сервисов для многих стало неотъемлемой частью комфортной жизни. Поэтому кредитные организации стараются идти в ногу со временем, предлагая потребителю все новые финансовые услуги. В сентябре 2008

года в нашей стране был совершен первый бесконтактный платеж по технологии PayPass. Правда массовый выпуск таких карт начался только в 2010 году.

За это время эта технология получила широкое распространение. В первую очередь ввиду удобства для плательщика, а также развитию мобильных платежей. За счет высокой скорости обмена данными и работы через радиointерфейс процесс оплаты ускорился до нескольких секунд – «дотронулся и пошел».

Технология PayPass выгодна и для банков. Карта и терминал взаимодействуют бесконтактным способом, за счет чего минимизирована возможность физического повреждения карты. Поэтому такие карты можно выпускать с увеличенным сроком действия. А если клиент перешел на оплату покупок мобильным устройством – банковская карта становится вовсе не нужна.

Как технически происходит бесконтактная оплата?

Около платежного терминала существует переменное магнитное поле и в нем, по закону Фарадея, возникает индукционный ток. «Меня напряженность магнитного поля терминала, можно передавать сигналы, кодирующие команды, направляемые карте. А используя нагрузочную модуляцию на стороне карты, можно менять напряженность поля на терминале. В результате меняется напряжение на антенне ридера. Таким способом с карты передаются ответы на команды терминала. Кроме того, энергия магнитного поля терминала накапливается в конденсаторе колебательного контура карты и используется чипом карты для реализации логики платежного приложения карты», — рассказывает директор департамента инноваций и главный архитектор НСПК (оператора платежной системы «Мир») Игорь Голдовский.

В чипе большинства современных банковских карт установлено специальное приложение, которое работает в двух вариантах: по контактному и по бесконтактному интерфейсу. Карта и терминал до начала выполнения транзакции уже «понимают», через какой интерфейс они будут взаимодействовать друг с другом. Напомним, лимит на сумму покупки без верификации, то есть ввода ПИН кода, составляет 1 тыс. рублей.

Как мошенники пользуются современными технологиями?

Время от времени от знакомых или через СМИ можно услышать страшные истории о том, что мошенники с фальшивыми терминалами бесконтактным способом похитили у

людей деньги с карт. Однако не все так просто. У нас в стране подавляющее большинство транзакций выполняется в онлайн-режиме с авторизацией у банка-эмитента. Поэтому сразу срабатывают процедуры управления рисками на стороне банка, выпустившего карта.

«Кроме того, даже если бы списание средств произошло таким образом, у мошенника все равно не будет возможности получить деньги, ведь терминал, с помощью которого могут совершаться такие попытки мошенничества, как рассказывают в некоторых СМИ, должен быть зарегистрирован за конкретным магазином, который обслуживает конкретный банк.», - говорит Игорь Голдовский.

Иными словами, риск разоблачения мошенника слишком велик.

Самая большая опасность для потребителей – это потеря такой карты. Ведь вор сможет расплачиваться ей в пределах установленного лимита в тысячу рублей до тех пор, пока эмитент не заблокирует такую карту. Поэтому очень важно внимательно относиться к хранению своих банковских карт — как контактных, так и, в особенности, бесконтактных.

Для личного спокойствия можно и приобрести специальный чехол, экранирующий внешнее электромагнитное поле. Либо хранить все свои бесконтактные карты в обычном портмоне рядом друг с другом. Тогда гипотетический мошеннический терминал, «увидев» в своем магнитном поле больше одной карты, выдаст отказ в проведении операции.

Немного о последних технологиях

За последнее время помимо оплаты телефоном набирает популярность оплата носимыми устройствами (wearables), например кольцами, браслетами, часами, брелоками, и т. д. Эксперты говорят о неплохой перспективе такого способа оплаты. В первую очередь это очень удобно – нет необходимости лезть в карман за кошельком или смартфонами. Так же эти технологии безопасны – так как чаще всего используют биометрию хозяина.

Не обходимым остается важный параметр – соблюдение мер безопасности при использовании банковской карты.

Рекомендации по безопасному использованию платёжных карт:

- Подключите мобильный банк, СМС информирование или PUSH-уведомления, это поможет отслеживать все операции. И в случае несанкционированной оплаты или снятия денег вы сможете быстро отреагировать— а время в этом случае очень важно.
- Заведите несколько банковских карт и не храните крупные суммы денег на карте для повседневных трат, которую вы носите с собой.
- Не сообщайте никому данные карты: ПИН-код, CVV- код либо код, который приходит по СМС для подтверждения транзакции.
- Обязательно расскажите пожилым родственникам об уловках мошенников, а также детям — именно они чаще всего становятся мишенью злоумышленников.

Компенсация за некачественные услуги ЖКХ

Постоянный рост тарифов на жилищно-коммунальные услуги привел к тому, что их оплата стала для многих граждан практически непосильным бременем. Государство изобретает все новые способы борьбы с должниками, а законопослушные граждане из последних сил продолжают оплачивать счета. Квитанции с внушительными суммами обычно продолжают приходить даже в том случае, если температура в квартире мало отличается от уличной, а из «горячего» крана течет чуть теплая вода. Однако по закону за некачественные или не предоставленные в полном объеме услуги ЖКХ собственникам и нанимателям жилья положена компенсация.

Требования к качеству водо-, электро-, газоснабжения и отопления подробно изложены в постановлении правительства РФ №354 от 6 мая 2011 года «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Какое водоснабжение у вас должно быть?

Холодная вода должна идти бесперебойно и круглосуточно. Допускается ее отключение максимум на 8 часов в месяц в общей сложности и не больше, чем на 4 часа за один раз. За каждый час отсутствия холодной воды сверх этого времени размер платы за нее снижается на 0,15%. К примеру, если вам отключили воду на сутки, плату за нее должны уменьшить на 3%.

Не допускается также изменение свойств и состава воды - иными словами, если вода из крана идет грязная или имеет неприятный запах - вы можете за нее не платить до тех пор, пока качество не придет в норму.

Горячую воду также могут отключить не больше, чем на 8 часов в месяц и 4 часа одномоментно, а при аварии на тупиковой магистрали - на 24 часа. В случае превышения этих сроков положена компенсация 0,15% за каждый час сверх нормы. При этом качество воды должно соответствовать санитарным нормам и правилам, утвержденным главным санитарным

врачом РФ. Эти правила касаются как чистоты и напора воды, так и ее температуры. Независимо от системы теплоснабжения, горячая вода должна быть не ниже 60°C и не выше 75°C. За каждые 3 градуса отступления от нормы плата за горячую воду снижается на 0,1%. К примеру, если из крана идет вода температурой 45°C, плата за нее снижается на 0,5%. А если ее температура ниже 40°C, то оплачивать горячую воду можно по тарифу холодной.

И холодная, и горячая вода должны подаваться под определенным напором. Если он недостаточен, за каждый час слабой подачи воды плата за нее снижается на 0,1%. А в случае, когда напор ниже нормативного на 25 и более процентов, за воду вообще можно не платить.

Соответствующие правила касаются и бесперебойной работы канализации (водоотведения). Ее так же нельзя отключать больше, чем на 8 часов в месяц или 4 часа за один раз. За каждый час просрочки счет уменьшается на 0,15%.

Какое электричество у вас должно быть?

Не допускаются и большие перерывы в подаче электроэнергии. Если ресурсоснабжающая организация имеет в своем распоряжении два независимых источника питания, электричество могут отключить не больше, чем на два часа. Если источник питания один - не более, чем на сутки. Напряжение и частота электрического тока должны соответствовать требованиям соответствующих ГОСТов. Каждый лишний час перебоев в подаче электроэнергии или ее отклонения от нормативов уменьшает счет на 0,15%.

Какое газоснабжение у вас должно быть?

Такая же сумма компенсации предусмотрена и в случае отключения газа больше, чем на 4 часа в течение месяца. Если качество газа не соответствует ГОСТам или подается он под давлением на 25% ниже нормы, платить за него вообще не нужно.

Какое отопление у вас должно быть?

Строгие правила действуют и в отношении отопления. Температура в жилых комнатах и на кухнях в течение всего отопительного сезона не должна опускаться ниже +18°C, а в угловых комнатах - ниже +20°C. В ванных температура должна держаться на уровне +25°C, в прихожих - +16°C. При этом температура в помещениях не должна превышать норму больше, чем на 4°C. Ночью (от 0.00 до 5.00 часов) допускается понижение температуры максимум на 3°C, в остальное время она должна оставаться в пределах нормы.

При авариях допускаются перерывы в подаче отопления не более 24 часов в течение месяца. Однако если температура воздуха в помещениях резко снижается, сокращается и срок отключения тепла. Так, если температура в жилых комнатах держится на уровне от +8°C до +10°C, отопление нельзя отключить дольше, чем на 4 часа за один раз. За каждый час перерыва в подаче отопления или снижения нормативной температуры положена компенсация 0,15% от общей суммы оплаты.

Как отстаивать свои права?

Простые правила, которые позволят сократить расход воды и сэкономить на оплате водоснабжения. Помимо предоставления коммунальных услуг, управляющая компания отвечает за содержание чердаков, подвалов, подъездов и других помещений дома, а также придомовых

территорий, следит за бесперебойной работой лифтов и другого инженерного оборудования, обеспечивает своевременный вывоз мусора.

Если качество услуг не соответствует нормативам или они не предоставляются вовсе, потребитель должен обратиться в аварийно-диспетчерскую службу управляющей компании. По закону таким обращением считается не только письмо, но и телефонный звонок. Вы должны сообщить свои фамилию, имя, отчество, вид некачественной услуги (например, отсутствие горячей воды или скачки напряжения в электросети) и точный адрес, где обнаружено данное нарушение. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы должен внести эти сведения в журнал регистрации, назвав свое имя-фамилию, номер, за которым зарегистрировано ваше сообщение, и время его регистрации.

В течение двух часов после получения сообщения должна быть проведена проверка нарушений. По итогам проверки составляется соответствующий акт, а затем на его основании делается перерасчет платы за жилищно-коммунальные услуги.

К сожалению, на практике отстаивать свои права бывает непросто. Иногда диспетчерские службы отказываются фиксировать сообщения о нарушениях, не спешат проводить проверки или делают контрольные замеры таким образом, чтобы подогнать полученные данные под норматив. В этом случае вы имеете право обратиться в Госжилинспекцию, которая должна провести собственную проверку. Можно провести замеры и составить акт самостоятельно, если при этом будут присутствовать ваши соседи, или обратиться в независимую экспертизу. Но и тут нет гарантий, что управляющая компания немедленно признает факт нарушений и сделает перерасчет. В любом случае имеет смысл подсчитать примерную сумму возможных компенсаций и подумать, сколько времени и сил вы готовы потратить на то, чтобы их получить.

10 основных прав потребителей

Больше не придется терять деньги и довольствоваться некачественными товарами или услугами

В этой статье мы рассмотрим, какие права гарантирует нам Закон о защите прав потребителей (далее – ЗОЗПП).

Право обменять или вернуть недовольственный товар, если он не подошел (ст. 25 ЗОЗПП)

Для этого нужно обратиться к продавцу с заявлением. А чтобы не было проблем с возвратом денег, в нем надо четко указать, почему вы хотите обменять или вернуть товар. Например, неподходящие габариты, форма, фасон, расцветка, размер или комплектация. Затем нужно обязательно дописать фразу: «Аналогичный товар в день обращения отсутствует».

Если не указать в заявлении причину, по которой товар не подошел, продавец может вам отказать. И суд может встать на его сторону (прецеденты есть), так как будет исходить из того, что вы злоупотребляете правом, раз даже причину поленились прописать.

Есть товары, которые нельзя вернуть, поэтому перед обращением [сверьтесь со списком](#)¹.

Право вернуть любой качественный товар, купленный через Интернет (ст. 26.1 ЗОЗПП)

Вы имеете право на возврат любого товара, если он куплен дистанционно, т.е. через Интернет или по телефону. В данном случае не действует даже список из пункта выше. Вернуть можно всё. Срок для возврата – 7 дней.

Чтобы вас убедить, я написал запрос в Управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу. Вот цитата из ответа:

«В соответствии с п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 (далее – Правила), покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара. Данным пунктом Правил не предусмотрен конкретный перечень оснований и видов недовольственных товаров для возврата, следовательно, в него входят все виды недовольственных товаров, реализация которых осуществляется дистанционным способом».

Как видите, Роспотребнадзор тоже так считает.

Право вернуть товар и получить за него деньги, даже если гарантия закончилась (ст. 19 ЗОЗПП)

Все слышали про гарантийный срок товаров. И многие думают, что за его пределами нет никакой защиты – например, если после истечения

гарантии в автомобиле сломался двигатель, то придется делать дорогой ремонт за свой счет.

Но помимо гарантийного срока есть еще срок службы, например у автомобилей – в среднем 6 лет. В течение этого срока товар можно вернуть при наличии существенных недостатков.

У процедуры возврата товара с истекшим сроком службы есть три особенности:

- первая – претензия и требования предъявляются производителю (изготовителю, импортеру), а не продавцу;
- вторая – перед тем как требовать возврата денег, обязательно нужно попросить отремонтировать товар; на ремонт производителю дается 20 дней, и, если он не уложится в этот срок, можно требовать деньги;
- третья – вы должны доказать, что поломка имеет производственный характер.

Право знать, кто продавец и производитель, чтобы предъявить претензию (ст. 9, 10 ЗОЗПП)

Статья 9 ЗОЗПП регулирует порядок предоставления информации о продавце. Так, продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя: наименование своей организации, место ее нахождения и режим работы. Информация эта размещается на вывеске. Продавец – индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о госрегистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Например, в магазине может размещаться доска «Информация для покупателей» со свидетельствами, где все это указано. Информация эта нужна для того, чтобы вы могли правильно предъявить претензию – надлежащему лицу и по надлежащему адресу.

А теперь представьте, что вы купили у частного лица товар, но он сломался. Либо пришли в магазин, а он закрылся. Вот поэтому вам и надо знать, как найти изготовителя товара.

В ст. 10 ЗОЗПП указано, что информация о товарах должна включать адрес и наименование изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера. Эта информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Иногда такая информация размещается прямо на упаковке.

Если сломался товар весом больше 5 кг, вы имеете право на его бесплатные вывоз и доставку после ремонта обратно (п. 7 ст. 18 ЗОЗПП)

Товар должен быть вывезен и доставлен вам после ремонта силами и за счет продавца – это правило распространяется на все товары независимо от вида поломки. Для примера: если у вас в автомобиле на гарантии возникла мелкая поломка, автодилер должен пригнать за машиной эвакуатор, а после ремонта привезти ее назад. И при этом он обязан уложиться в сроки для ремонта.

Право получить товар на подмену, пока ремонтируют ваш (п. 2 ст. 20 ЗОЗПП)

Чтобы вы не страдали от отсутствия товара, пока его ремонтируют, вам должны предоставить другой. Но есть и исключения. Не на все товары продавец обязан давать подмену, поэтому перед обращением [сверьтесь со списком исключений](#)².

Право получать оплаченные товары и услуги вовремя (ст. 23.1, 28 ЗОЗПП)

Это право подкреплено штрафными санкциями для продавца.

Например, за задержку передачи предоплаченного товара – 0,5% от суммы покупки в день (п. 3 ст. 23.1 ЗОЗПП).

Право отказаться от работ и услуг в любое время (ст. 32 ЗОЗПП)

Только придется возместить исполнителю работ или услуг фактически понесенные расходы. Но он еще должен доказать, что их понес.

Право получать только качественные товары и услуги (ст. 7 ЗОЗПП)

А если товар не соответствует требованиям к качеству, которые установлены законом или договором, его можно вернуть (*и тут главное – не пропустить сроки; читайте об этом в статье [«Сроки по Закону о защите прав потребителей: как их правильно считать?»](#)*).

Право отказаться от навязанных услуг или не платить за них (п. 2 ст. 16 ЗОЗПП)

Часто услуги навязывают при покупке товаров в кредит. Чтобы покупатель согласился подписать договор на ненужные услуги, продавец вводит его в заблуждение, утверждая, что если он их не оплатит, то банк не одобрит кредит. Будьте внимательны: на решение о выдаче кредита купленная у неизвестного лица услуга повлиять не может.

Почему не стоит обращаться в Роспотребнадзор?

Многие убеждены, что если их права нарушили, то нужно обращаться в Роспотребнадзор. Но это неправильно. Почему? На этот вопрос ответит сам Роспотребнадзор³:

«Одновременно сообщаем, что органы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не уполномочены рассматривать имущественные споры и не вправе в административном порядке обязать хозяйствующий субъект совершать какие-либо действия, вытекающие из договорных отношений, поскольку указанными полномочиями наделены исключительно судебные органы.

Разрешение имущественных споров, составляющих основную массу таких обращений и жалоб, согласно законодательству, возможно исключительно в порядке гражданского судопроизводства и не требует обращения в государственные органы, что установлено положениями ст. 18–24, 29 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон).

При отказе продавца товара (исполнителя услуг) удовлетворить законные требования потребителя спор о надлежащем исполнении обязательств по договору купли-продажи или возмездного оказания услуг возможно урегулировать только в порядке гражданского судопроизводства в соответствии со ст. 17 Закона и ст. 11 Гражданского кодекса РФ. Вопросы выплаты компенсации морального вреда, понесенных расходов также разрешаются исключительно в судебном порядке (ст. 15 Закона)».

Часто люди обращаются за помощью в юридические фирмы. Многие попадают на недобросовестных «специалистов», которые берут деньги и обещают написать жалобу в Роспотребнадзор. Но это легальное мошенничество. Поймите, жалоба не позволит достичь необходимого результата, как предъявление претензии продавцу (исполнителю) для решения вопроса в добровольном порядке или подача иска в суд. Поэтому, если с продавцом договориться не удалось, а вы все же рассчитываете вернуть деньги и получить компенсацию, обращайтесь в суд – самостоятельно или с хорошим юристом.

(Перед профессиональными мошенниками трудно устоять. Жертвами недобросовестных продавцов и юристов становятся граждане независимо от их образования и доходов. Как отличить настоящее от поддельного – читайте в статье [«Обманутые дважды: сначала покупатели платят за некачественный товар, а потом за попытку вернуть деньги»](#)).

Понятие и виды финансовых организаций

Согласно ст.3 Федерального закона от 23 июня 1999 г. N 117-ФЗ "О защите конкуренции на рынке финансовых услуг" финансовая организация – это юридическое лицо, осуществляющее на основании соответствующей лицензии банковские операции и сделки либо предоставляющее услуги на рынке ценных бумаг, услуги по страхованию или иные услуги финансового характера, а также негосударственный пенсионный фонд, его управляющая компания, управляющая компания паевого инвестиционного фонда, лизинговая компания, кредитный потребительский союз и иная организация, осуществляющая операции и сделки на рынке финансовых услуг.

Положения настоящего Федерального закона в отношении финансовой организации распространяются на индивидуальных предпринимателей, осуществляющих на основе соответствующей лицензии деятельность на рынке финансовых услуг.

К финансовым можно отнести все те организации, в основной деятельности которых преобладают те или иные финансовые операции — эмиссия ценных бумаг, кредитование либо функции финансового управления — планирование, координация, регулирование, учет, оценка, контроль финансовых потоков и т. д.

Приведем несколько примеров явных финансовых организаций, с указанием их основных функций:

коммерческие банки различных видов специализации — кредитные учреждения, осуществляющие универсальные банковские операции, главным образом за счет денежных капиталов и сбережений, привлеченных в виде вкладов;

инвестиционные компании, аккумулирующие денежные средства частных инвесторов путем эмиссии собственных ценных бумаг и помещающие их в акции, облигации различных предприятий;

страховые компании, выступающие в роли страховщика, т.е. принимающие на себя обязанность возместить страхователю убытки при наступлении страхового случая;

аудиторские фирмы, осуществляющие на коммерческой основе финансовый контроль за деятельностью хозяйственных организаций в форме независимых ревизий бухгалтерского учета и отчетности, налогообложения и т. д.;

а также консультирующие по вопросам анализа финансово-хозяйственной деятельности.

По сути, финансовые компании выполняют посреднические функции по перераспределению денежных средств. Их текущими активами являются депозиты, принимаемые за определённое вознаграждение от населения и юридических лиц, которые впоследствии под видом займов «продаются» другим участникам кредитных отношений. Конечно, это примитивная модель механизма функционирования финансовых посредников, однако принцип её остаётся общим, меняется лишь масштаб, форма и участники сделки.

Современные финансовые организации, их виды и функции

Банки – посреднические организации, в обороте которых действуют высоколиквидные активы: деньги (электронные, наличные) и ценные бумаги.

Небанковские кредитные организации – косвенно участвуют в перераспределении сбережений. Их сферой деятельности является скорее узкоспециализированный финансовый менеджмент доходов клиентов.

Инвестиционные компании – выполняют оценку экономических рисков и определяют наиболее привлекательные сферы вложений.

Кредитные союзы – оказывают ссудо-сберегательные услуги членам сообщества. Отличаются от коммерческих компаний тем, что не преследуют цель получения прибыли.

Применение Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

3 сентября 2018 г. за исключением отдельных положений вступил в силу Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», которым установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

Названным законом определен порядок введения его в действие путем поэтапного распространения положений закона на различные виды финансовых организаций.

Поскольку нормы об обязательном досудебном порядке регулируют процессуальные правоотношения, то к ним применяются положения части 3 статьи 1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации о действии процессуального закона во времени. Необходимость соблюдения потребителем финансовых услуг обязательного досудебного порядка разрешения спора определяется компетенцией финансового уполномоченного по разрешению споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, установленной статьей 15 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

В соответствии с указанной нормой закона к компетенции финансового уполномоченного отнесено рассмотрение требований потребителей к финансовым организациям, на которых распространено действие данного закона, если размер требований не превышает 500 тысяч рублей. Кроме того, статьей 19 Закона установлен перечень требований, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным.

Поскольку Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» устанавливает порядок досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями (статья 1), то положения данного закона не распространяются на требования, предъявляемые в установленных законом случаях к профессиональному объединению страховщиков, в частности к РСА (Российский союз автостраховщиков).

Финансовый уполномоченный.

Должность финансового уполномоченного учреждена Законом для рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги. Финансовый уполномоченный при осуществлении своих полномочий независим от органов государственной власти, органов местного самоуправления, [Банка России](#) и иных организаций, должностных лиц.

В соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей финансовых услуг только в отношении финансовых организаций, обязанных взаимодействовать с финансовым уполномоченным, и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей. Исключения составляют споры, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», которые рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от размера требований потребителя финансовых услуг.

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении. В случаях, предусмотренных Законом, финансовый уполномоченный принимает решение о прекращении рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг.

Решение финансового уполномоченного включает в себя вводную, мотивировочную и резолютивную части, должно быть обоснованным и соответствовать требованиям Конституции Российской Федерации, федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, принципам российского права, в том числе добросовестности, разумности и справедливости.

Решение финансового уполномоченного подлежит обязательному исполнению финансовой организацией. В случае неисполнения финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного в установленный срок финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя финансовых услуг выдаёт удостоверение, являющееся исполнительным документом.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе в течение десяти рабочих дней после дня вступления его в силу обратиться в суд для его обжалования.

Обжалование решения финансового уполномоченного со стороны потребителя финансовых услуг Законом не предусмотрено. В случае несогласия с решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение тридцати дней после дня вступления его в силу обратиться в суд и заявить требования по предмету, содержащемуся в обращении, непосредственно к финансовой организации.

Деятельность финансового уполномоченного финансируется за счёт средств фонда финансирования деятельности финансового уполномоченного. В качестве финансового уполномоченного выступают:

1. Главный финансовый уполномоченный;
2. финансовые уполномоченные в сферах финансовых услуг.

Сферы финансовых услуг, для рассмотрения обращений в которых учреждаются должности финансовых уполномоченных, определяются Советом директоров [Банка России](#).

Направление деятельности Финансового управляющего

Служба финансового уполномоченного осуществляет функции по досудебному урегулированию споров между потребителями и финансовыми организациями, оказавшими им услугу.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения граждан только в отношении финансовых организаций, которые осуществляют с ним взаимодействие. Взаимодействие осуществляется как на обязательной, так и на добровольной основе.

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителей финансовых услуг, не превышающие 500 тысяч рублей (по договорам ОСАГО - без ограничений по сумме требований).

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей - физических лиц, которым оказана финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности. Финансовый уполномоченный также рассматривает обращения третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды, а также по некоторым иным вопросам, прямо указанным в статье 19 Закона.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено через личный кабинет потребителя на официальном сайте финансового уполномоченного либо в письменной форме. Рассмотрение обращений происходит в заочной форме (без присутствия сторон) на основании предоставленных документов. По решению финансового уполномоченного рассмотрение обращения может быть произведено в очной форме.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг и принимает по нему решение в течение пятнадцати рабочих дней (для лиц, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации - в течение тридцати рабочих дней).

Решение финансового уполномоченного подлежит обязательному исполнению финансовой организацией в срок, указанный в решении. Согласно Закону, срок исполнения решения финансового уполномоченного не может быть менее десяти рабочих дней после дня вступления в силу данного решения и не может превышать тридцать дней после дня вступления в силу данного решения.

Последствия в случае пропуска потребителем срока для обращения в суд с требованиями к финансовой организации.

Поскольку к компетенции финансового уполномоченного отнесено разрешение споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями с вынесением решений, подлежащих принудительному исполнению, то срок для обращения в суд за разрешением этого спора в случае несогласия потребителя с вступившим в силу решением финансового уполномоченного (часть 3 статьи 25 Закона) либо в случае обжалования финансовой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного (часть 1 статьи 26 Закона) является процессуальным и может быть восстановлен судьей в соответствии с частью 4 статьи 1 и частью 1 статьи 112 ГПК РФ при наличии уважительных причин пропуска этого срока.

К данному процессуальному сроку, исчисляемому в днях, применяются положения части 3 статьи 107 ГПК РФ в редакции, действующей с 1 октября 2019 г., об исключении нерабочих дней.

При обращении потребителя финансовых услуг в суд по истечении установленного частью 3 статьи 25 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» 30-дневного срока, а финансовой организации – по истечении установленного частью 1 статьи 26 этого закона 10-дневного срока, если в заявлении либо в отдельном ходатайстве не содержится просьба о восстановлении этого срока, заявление подлежит возвращению судом в связи с пропуском указанного срока (часть 2 статьи 109 ГПК РФ), а если исковое заявление было принято судом, оно подлежит оставлению без рассмотрения.

Возвращение судьей заявления или оставление его судом без рассмотрения не препятствует потребителю финансовых услуг или финансовой организации вновь обратиться в суд, заявив ходатайство о восстановлении пропущенного процессуального срока с указанием уважительных причин его пропуска.

Поскольку вопрос о принятии искового заявления либо о его возвращении в соответствии со статьями 133 и 135 ГПК РФ разрешается судьей единолично и без судебного заседания, то вопрос о восстановлении указанного выше 30-дневного срока для обращения потребителя финансовых услуг в суд либо 10-дневного срока для обращения в суд финансовой организации при наличии соответствующего заявления разрешается судьей также единолично и без судебного заседания.

При отказе в удовлетворении ходатайства о восстановлении пропущенного срока судья в том же определении указывает на возврат соответствующего искового заявления в связи с истечением срока на обращение в суд (статья 109 ГПК РФ).

На определение о восстановлении срока и на определение об отказе в его восстановлении может быть подана частная жалоба (часть 4 статьи 1, часть 5 статьи 112 ГПК РФ).

Порядок рассмотрения судом требования потребителя, не согласного с решением финансового уполномоченного.

В случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель вправе обратиться с иском непосредственно к финансовой организации в порядке гражданского судопроизводства (пункт 3 части 1, часть 3 статьи 25 Закона) в районный суд или к мировому судье в зависимости от цены иска.

Суд при подготовке дела к судебному разбирательству извещает финансового уполномоченного о принятии судом иска потребителя к производству, направляет ему копию искового заявления с приложенными материалами (часть 3 статьи 25 Закона) и истребует у финансового уполномоченного копии материалов, положенных в основу его решения.

Финансовый уполномоченный в качестве ответчика или третьего лица не привлекается, однако может направить письменные объяснения по существу принятого им решения.

По ходатайству истца суд вправе при необходимости приостановить исполнение решения финансового уполномоченного, о чем выносит соответствующее определение, и направляет копии определения лицам, участвующим в деле, и финансовому уполномоченному.

В соответствии с частью 3 статьи 196 ГПК РФ суд рассматривает спор между потребителем финансовых услуг и финансовой организацией в пределах заявленных потребителем в суд требований.

Если при рассмотрении обращения потребителя финансовым уполномоченным было организовано и проведено экспертное исследование, то вопрос о необходимости назначения судебной экспертизы по тем же вопросам разрешается судом применительно к положениям статьи 87 ГПК РФ о назначении дополнительной или повторной экспертизы, в связи с чем на сторону, ходатайствующую о назначении судебной экспертизы, должна быть возложена обязанность обосновать необходимость ее проведения. Несогласие заявителя с результатом организованного финансовым уполномоченным экспертного исследования, наличие нескольких экспертных исследований, организованных заинтересованными сторонами, безусловными основаниями для назначения судебной экспертизы не являются.

В случае несогласия суда с отказом финансового уполномоченного в удовлетворении требований потребителя или с размером удовлетворенных финансовым уполномоченным требований потребителя суд, соответственно, взыскивает или довзыскивает в пользу потребителя денежные суммы или возлагает на ответчика обязанность совершить определенные действия.

В случае взыскания судом дополнительных денежных сумм по отношению к тем, которые взысканы решением финансового уполномоченного, решение финансового уполномоченного и решение суда исполняются самостоятельно в установленном для этого порядке.

При необходимости суд вправе изменить решение финансового уполномоченного.

Копия решения суда в любом случае в обязательном порядке направляется финансовому уполномоченному.

Порядок рассмотрения судом обращения финансовых организаций в случае их несогласия с решениями финансового уполномоченного.

В соответствии с частью 1 статьи 26 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» в случае несогласия с решением финансового уполномоченного финансовая организация вправе в течение десяти рабочих дней после дня вступления, в силу решения финансового уполномоченного обратиться в суд в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством, с учетом того, что имеет место гражданско-правовой спор между потребителем финансовой услуги и финансовой организацией. Поскольку специального порядка обжалования финансовыми организациями решений финансового уполномоченного гражданским процессуальным законодательством не установлено, рассмотрение таких требований производится судами общей юрисдикции по общим правилам производства в суде первой инстанции (подраздел II раздела II ГПК РФ).

Ввиду того, что финансовый уполномоченный является лицом, разрешающим гражданско-правовой спор между потребителем финансовых услуг и финансовой организацией, он не может являться ответчиком по заявлению финансовой организации, не согласной с его решением, принятым по спору между потребителем финансовых услуг и этой организацией. Поскольку процессуальным законом данные вопросы прямо не урегулированы, исходя из общих принципов осуществления правосудия в Российской Федерации (часть 4 статьи 1 ГПК РФ), финансовая организация в таком случае участвует в деле в качестве заявителя, финансовый уполномоченный и потребитель финансовых услуг привлекаются к участию в деле в качестве заинтересованных лиц.

По общим правилам, установленным законодательством о защите прав потребителей и гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, гражданин-потребитель наделяется правом на рассмотрение споров с его участием по месту его жительства: в случае его участия в деле в качестве истца – по его выбору при обращении в суд (часть 7 статьи 29 ГПК РФ, пункт 2 статьи 17 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»), а в случае его участия в деле в качестве ответчика – на основании статьи 28 ГПК РФ.

Копия заявления финансовой организации подлежит направлению финансовому уполномоченному, рассматривавшему дело, и потребителю, в отношении обращения которого принято решение финансового уполномоченного, в течение одного дня со дня принятия судом заявления к рассмотрению (часть 1 статьи 26 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», статья 133 ГПК РФ).

При подготовке дела судья также истребует у финансового уполномоченного копии материалов, положенных в основу его решения. Финансовый уполномоченный, рассмотревший дело, и потребитель, в отношении обращения которого принято решение финансового уполномоченного, а также финансовая организация, обратившаяся в суд, извещаются о месте и времени судебного заседания, однако их неявка не является препятствием для рассмотрения дела. Порядок представления и исследования доказательств, в том числе назначения экспертиз, аналогичен порядку разрешения спора в случае несогласия потребителя с решением финансового уполномоченного.

В том случае, когда суд придет к выводу о необоснованности удовлетворенных финансовым уполномоченным требований потребителя 11 финансовых услуг, суд указывает на это в мотивировочной части решения и отменяет решение финансового уполномоченного. Если суд придет к выводу о том, что финансовым уполномоченным требования потребителя удовлетворены в большем, чем это положено по закону, объеме, суд изменяет решение финансового уполномоченного в соответствующей части.

В случае признания решения финансового уполномоченного законным и обоснованным суд отказывает в удовлетворении заявления финансовой организации. Копия решения суда в любом случае направляется финансовому уполномоченному.

Небанковские кредитные организации

Небанковские кредитные учреждения – это коммерческие предприятия, которые могут на основании лицензии совершать отдельные банковские операции. Принцип работы сводится к расчётным операциям, поскольку такие структуры имеют гораздо меньше полномочий, чем банковские финансовые организации. Примеры данной группы компаний следующие: Страховые компании. Принцип функционирования сводится к выдаче долговых обязательств, используемых клиентами для покрытия непредвиденных издержек, перечень которых оговаривается в контракте. Для приобретения этих долговых обязательств клиенты уплачивают страховую премию. Разница между поступлениями страховых взносов и выплатами страховщиком возмещений (если, конечно, такие случатся), а также административными расходами компании составляет прибыль СК. Пенсионные фонды на протяжении определённого времени собирают денежные взносы от клиентов, формируя и накапливая оборотный капитал. По достижении пенсионного возраста клиенту из накопленных сбережений полагается ежемесячная выплата пособий. При этом респонденту открывается личный накопительный счёт, который лишь отражает сумму взносов, но не даёт права воспользоваться ими в полном объёме. Величина вознаграждений высчитывается на основе общепринятой формулы и имеет временные ограничения. Пенсионные фонды могут функционировать и как финансовые организации России государственного сектора, и как частные коммерческие компании. Ломбарды работают в сфере личного финансирования и выдают мелкие потребительские кредиты. Ссуда выдаётся под залог только ювелирных изделий и ценных материальных вещей, которые в случае невозврата долга изымаются и продаются на аукционах. До момента истечения срока действия кредита ломбард не имеет права распоряжаться заложенным имуществом, при этом организация обязана обеспечить сохранность вещей. Доход в данном случае составляет не только выручка от проданных украшений, но и от процент на выданную ссуду, то есть клиент должен вернуть не только сумму кредита, но и фиксированный процент.

Банки, их особенности и виды

Банковская финансовая организация – это посредник, который помогает «продавать» деньги либо товар/услугу, оказывает услуги консультационного характера в области денежных вложений. Таким образом, можно выделить три вида банков: Банк личного финансирования –

это коммерческое учреждение, предоставляющее денежные ссуды населению или экономическим агентам за фиксированное вознаграждение. Проценты по выданным кредитам, уплачиваемые клиентами, составляют основную статью доходов коммерческих банков. Расходами этих кредитных компаний выступают проценты по депозитам (вложениям клиентов). Именно депозиты вкладчиков формируют большую часть оборотного капитала банка. Банк финансирования продаж. Услугой данного вида учреждения является посредничество в продаже товаров длительного пользования в рассрочку. При этом предложение и сама реализация товара осуществляется не банком, а торговой компанией. Банк лишь курирует вопрос оплаты покупки. Инвестиционный банк - это участник национальной и международной финансовых систем. Его клиентами являются юридические лица и даже правительство государства. Главной задачей инвестиционного института является привлечение инвестиций в различные отрасли экономики, а также посредничество при перепродаже бизнеса и в области совершении сделок с ценными бумагами.

СУЩНОСТЬ ИПОТЕЧНЫХ БАНКОВ

Ипотечные банки предоставляют долгосрочные кредиты, которые обеспечиваются внесением записи ипотек, или ипотечных долгов, на землевладение, под которое выдается ссуда. Если ипотечные банки используют для гарантии ссуд только ипотечные долги, в деловом общении остаются понятия «ипотечный банк» и «ипотечный кредит». Благодаря своей долгосрочности (20-30 лет) ипотечные кредиты особенно удобны для финансирования в

тех случаях, когда выплата процентов и погашение кредита возможны только из текущих, как правило, невысоких доходов, т. е. небольшими взносами.

Средства для предоставления кредитов ипотечный банк получает от **продажи закладных листов**. Закладные листы обеспечиваются предоставляемыми банком и гарантированными ипотеками или ипотечными долгами, ссудами. Однако не каждый земельный участок может быть объектом ипотечного банка, так как безопасность кредита, обеспечивающего покрытие, определяется стоимостью закладного объекта.

Ипотечные банки имеют в экономике **двойное значение**: как социальные институты, обеспечивающие долгосрочные земельные кредиты, и как эмитенты закладных листов, являющихся наиболее защищенным средством вложения капитала и приносящих проценты.

Кроме того, они выступают посредником между вложением капитала и реальным кредитом. Капитал держателя закладных листов обеспечивается не одним объектом, а совокупностью всех объектов банка, гарантирующих его займы. Таким образом, происходит рассеивание риска. В отличие от частного лица, которое предоставляет заем под один объект, банк имеет возможность назначать очень низкие ставки погашения, поскольку средства, поступающие от многочисленных кредитополучателей, могут быть использованы для новых кредитов.

ИПОТЕЧНЫЕ БАНКИ, ИХ ФУНКЦИИ И ОПЕРАЦИИ

Банки также предоставляют кредиты коммунальным структурам (обеспечением по кредитам являются поступающие налоговые платежи). Источники средств для коммунальных кредитов — выпускаемые коммунальные (общественные) закладные листы. Наряду с основной деятельностью банки могут заниматься вложением средств в ценные бумаги под проценты, выдачей ссуд под залог бумаг, оказывать финансовые услуги. Ипотечному банку запрещена побочная деятельность. Свою деятельность банки осуществляют на основании **залогового права**. Значение залогового права заключается в том, что при принудительной продаже с аукциона объекта кредиторы ипотек и ипотечных долгов имеют привилегированное право перед другими кредиторами землевладельца при погашении долгов средствами от продажи объекта.

Изучаем, какие бывают виды кэшбэка

Финансово грамотные люди могут совершать покупки так, что им будет возвращаться часть потраченных денег. В этой статье мы посмотрим:

- как получать максимальный кэшбэк при расчете банковскими картами;
- какой cashback платят владельцам пластиковых карт платежные системы (Visa, MasterCard и МИР);
- что представляют собой специализированные кэшбэк-сайты;
- как возвращать часть денег при покупке отдельных товаров известных брендов.

Итак, перечисляем все известные нам виды кэшбэка.

Банковский кэшбэк

Данный вид кэшбэка выплачивают своим клиентам — держателям пластиковых карт — финансово-кредитные организации. Как это происходит? Человек в течение месяца покупает товары в супермаркетах, топливо на АЗС, лекарства в аптеках, посещает кафе, рестораны, кино. За все это он рассчитывается банковской картой. По итогам прошедшего месяца банк возвращает клиенту определенный процент от его трат.

Зачем банки выплачивают cashback? Так они **привлекают к себе новых потребителей** их услуг. Сегодня человек может оформить в финансовой организации дебетовую карту с выгодным кэшбэком. А затем, поближе познакомившись с ее услугами и сервисом, может взять кредит, приобрести валюту, открыть в банке счет для инвестиций или бизнеса.

Какая сумма поступает на счет клиента в виде кэшбэка? **В среднем банковский cashback составляет 1,5% от трат.** Например, если человек расходует по карте 25 тысяч рублей в месяц, то банк будет ежемесячно начислять на его счет 350-400 рублей. В год это будет около 4 500 рублей дополнительного дохода.

Также есть специальные дебетовые карты с повышенным cashback для отдельных категорий покупателей — автомобилистов, путешественников, посетителей ресторанов и супермаркетов. Порой банки возвращают клиентам до **10% от расходов в определенном сегменте**. Мы уже публиковали материалы про банковские карты с повышенным cashback для:

- [туристов](#);
- [автолюбителей](#);
- [покупок товаров в супермаркетах](#).

Некоторые банки возвращают своим клиентам средства баллами. Такими бонусами в дальнейшем можно оплачивать покупки у партнеров финансовой организации. Подобные правила действуют, например, в программе «СберСпасибо», которую разработал самый крупный банк страны.

Однако есть немало кредитных организаций, которые **платят своим клиентам кэшбэк не баллами, а настоящими рублями**.

Кэшбэк от платежных систем

Часть потраченных денег возвращают клиентам не только банки, которые выпускают пластиковые карты. Кэшбэк потребителям начисляют и платежные системы, которые переводят средства с одной карточки на другую. В России самыми популярными компаниями в этой сфере являются крупные иностранные игроки Visa и MasterCard, а также отечественная платежная система МИР.

Чтобы узнать, какой **кэшбэк можно получать за оплату товаров** или услуги **картой Visa**, нужно просто зайти на **официальный сайт** этой компании и перейти в пункт меню с названием «**Предложения Visa**». Все акции с cashback можно отсортировать по типу карт (Classic, Gold и т. д.), категории («Развлечения», «Рестораны», «Покупки», «Отели» и т. п.), а также по странам, для которых они предназначены.

Например, на момент написания данной статьи держатели пластика Visa могли возвращать 15% от потраченных средств при покупках в интернет-магазине Lamoda. Впрочем, партнеры у платежной системы постоянно меняются, а время проведения акций ограничено. Поэтому актуальные предложения нужно всегда отслеживать на сайте.

Аналогичным образом можно вернуть часть израсходованных денег при оплате картами с платежной системой **MasterCard**. Выгодные предложения по кэшбэку можно найти на **официальном сайте** данной организации (в разделе «MasterCard для вас», подразделе «**Предложения и акции**»). Все предложения можно отфильтровать по типу карты, категории покупки и по нужной геолокации.

А для держателей карточек с национальной платежной системой даже создан специальный **сайт «Кэшбэк по карте «МИР»**. Разработчики российской ПС заинтересованы в том, чтобы граждане нашей страны более активно пользовались отечественным продуктом. Поэтому они делают владельцам пластика очень выгодные предложения. Например, на момент написания данного материала при оплате карточкой МИР можно было получать кэшбэк после покупок в супермаркетах «Лента» (10%), «Спортмастер» (15%), а также оплаты услуг Ростелеком (до 15%).

Cashback от платежных систем суммируется с кэшбэком от банков, которые выпускают пластиковые карты с этими платежными системами. При соблюдении всех условий человек может получить кэшбэк сразу от 2-х организаций.

Специализированные кэшбэк-сайты

Также часть потраченных денег можно вернуть, если купить товар с помощью специализированного кэшбэк-сервиса. Крупнейшими сайтами такого рода в российском интернете являются **LetyShops** и **Backit**.

Как это работает? Чтобы получить кэшбэк на подобном сервисе, необходимо сначала зарегистрироваться на нем, **найти на площадке интересующий вас товар или интернет-магазин**, а затем **перейти на сайт продавца и совершить там покупку**.

С сайтом LetyShops сотрудничает более 3 600 российских и зарубежных интернет-магазинов, с сервисом Backit — более 800 торговых точек. Среди них есть, например, такой интернет-гигант, как «М.Видео».

Если купить товар не напрямую в «М.Видео», а перейти в этот интернет-магазин с сайта Backit, то можно получить дополнительный кэшбэк в размере от 2 до 30%. 2% — это стандартное начисление при покупке большинства товаров. Но иногда действуют и более выгодные предложения. Например, на момент написания данной статьи можно было купить в «М.Видео» бытовую технику торговых марок Tefal, Rowenta, Moulinex и KRUPS, а затем вернуть от 10 до 30% своих расходов.

Также с помощью Backit можно получать кэшбэк за покупки на AliExpress (до 90%), Яндекс.Маркет (до 5,6%), Эльдорадо (до 20%), СберМегаМаркет (8%), Билайн (10%), METRO (5,7%) и в сотнях других онлайн-магазинах.

Здесь у многих людей возникнет вопрос: «А зачем такие сервисы платят покупателям?» Дело в том, что эти **сайты являются партнерами интернет-магазинов**. Они приводят к ним клиентов и получают за это комиссионные. Часть дохода cashback-сервисы отдают своим пользователям. А онлайн-магазины получают возможность не тратить дополнительные деньги на рекламу в интернете.

Начисленный кэшбэк накапливается на специальном счете в Личном кабинете пользователя сайта. **Деньги с него можно вывести на счет мобильного телефона, электронные кошельки или пластиковые карты.**

Cashback, полученный на специализированном сайте, можно суммировать с другими видами кэшбэка. Например, можно через сайт Backit перейти в интернет-магазин «Спортмастер», совершить там покупку и оплатить ее картой с платежной системой МИР. В этом случае деньги покупателю вернут партнерский сервис Backit (1,8%) и банк, который выпустил пластик. А если на сайте «Привет, МИР» к тому же проходит акция «Спортмастера», то определенную сумму вернет еще и платежная система.

Кэшбэк за покупку определенных товаров

Часть потраченных денег возвращают покупателям и производители товаров. Так они расширяют круг своих потребителей. Подобные акции можно найти, например, в **мобильном приложении Едадил**. Давайте разберемся, как это работает.

Например, компания «Вимм-Биль-Данн» размещает в Едадиле следующую акцию: «За покупку соков или нектаров J7 объемом 0,97 или 0,3 л начисляется кэшбэк: за покупку 1 штуки — 5%, 2-х штук — 10%, 3-х штук — 15%». Таких предложений в Едадиле в любой момент можно найти несколько десятков.

Что должен делать покупатель, чтобы вернуть часть потраченных денег? Он может **приобрести указанные товары в любом магазине**. За покупки в определенных торговых сетях ему будут начислены дополнительные 10% кэшбэка (в случае с J7 это Metro и некоторые другие магазины). При этом обязательно следует сохранить бумажный чек.

Затем нужно войти на своем смартфоне в приложение Едадил и **отсканировать QR-код с чека**. Едадил начислит cashback в течение 1-3 дней. Пришедшие деньги можно будет вывести на счет мобильного телефона или электронный кошелек ЮMoney.

Похожим способом можно получать кэшбэк на сайте **PGBonus** (это специальный ресурс с акциями **компании P&G**). Данный производитель выпускает такие востребованные товары, как подгузники **Pampers**, шампуни **Head&Shoulders**, средство для мытья посуды **Fairy** и т.д.

Эти товары можно также купить в любом магазине, а затем отсканировать QR-код чека на сайте PGBonus. После этого производитель вернет покупателю часть потраченных средств. Например, при покупке любого продукта **Old Spice** кэшбэк составит 10% (данная акция актуальна на момент написания материала). Полный перечень действующих акций можно найти на сайте PGBonus в разделе «Кэшбэк».

Итого, комбинируя различные виды cashback, финансово грамотный покупатель может получать дополнительный доход до 1 000 рублей в месяц (12 000 рублей в год). Рисков и дополнительных расходов при этом нет. У любого производителя или финансовой организации предусмотрены **расходы на рекламу, продвижение своих продуктов и привлечение новых покупателей**. Эти деньги и идут на выплату кэшбэка. Если купить товар без cashback, то его цена не станет ниже. Просто средства, предназначенные для привлечения новых клиентов, останутся у производителя.

Когда ждать возврата НДФЛ?

В этой статье мы расскажем о сроках проверки документов и выплаты денег. Напомним, что влияет на результат проверки и в каких случаях срок проверки может затянуться.

Срок камеральной проверки 3-НДФЛ и поданных документов

После того как вы подали декларацию и документы, подтверждающие право на вычет, начинается камеральная проверка. Камеральная [налоговая проверка](#) – это обязательная процедура, без которой инспектор не одобрит сумму налогового вычета, а вы не сможете получить возврат денег. Это форма контроля, которая регламентирована и имеет четкие сроки и порядок действий.

Согласно НК РФ, камеральная проверка идет 3 месяца. В некоторых случаях вашу декларацию могут проверить быстрее, а в некоторых срок проверки может быть увеличен.

Продлить срок проверки инспекторы могут не дольше, чем еще на один месяц (это делается специальным распоряжением руководителя) и при условии, если у инспектора есть веские причины предполагать, что поданные вами данные не соответствуют действительности или выявлены какие-то расхождения в данных.

В ходе проверки инспектор может дополнительно запросить у вас иные документы, подтверждающие право на вычет или сведения для уточнения расчетов. На это вам дается не более 5 рабочих дней с того момента, как вы получите требование о предоставлении пояснений. Обратите внимание, это влияет на срок камеральной проверки.

Также инспектор может направить вам требование о внесении исправлений. Это значит, что в декларации обнаружена существенная ошибка и ее необходимо исправить. Для этого вы заполняете и отправляете в ИФНС уточненную налоговую декларацию. Подача уточненки тоже влияет на срок проверки — когда вы подаете уточненку срок проверки (3 месяца) начинается заново, потому что фактически вы подаете новую декларацию.

После того как камеральная проверка завершится, инспектор:

- выносит итоговое решение о проверке и подтверждает заявленный в декларации [налоговый вычет](#) (полностью или частично). На это уходит еще 10 рабочих дней
- отправляет распоряжение о возврате денег. Срок на выплату тоже установлен — 30 дней.

Итого, после отправки вами декларации 3-НДФЛ на налоговый вычет вы должны получить возврат денег не позднее чем через 4 месяца.

Если срок проверки и возврата денег превысит 4 месяца (за исключением срока вынужденного продления проверки), то вы вправе требовать дополнительной выплаты процентов за задержку.

С какого момента начинать отсчет?

Многие ошибочно полагают, что отсчет этого срока надо вести именно с крайнего срока сдачи декларации, а именно с 30 апреля. Но это не так, срок камеральной проверки нужно отсчитывать со дня отправки декларации.

Напомним, что оформить вычет вы можете не позднее 3 лет, следующих за годом, в котором вы оплачивали расходы. А декларацию и документы нужно подавать в налоговую инспекцию по месту прописки (постоянной регистрации).

Права потребителей в сфере ЖКХ

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства является одной из важнейших проблем. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливает права потребителя на оказанные услуги (работы) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, получение информации об услугах (работах), об их исполнителе. В соответствии со статьей 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан потребителю оказать услугу, качество которой соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах» содержат положение о том, что исполнитель обязан предоставить потребителю коммунальные услуги надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг (качественная вода, своевременный вывоз мусора и т. д.).

Обеспечивая качество предоставляемых потребителю услуг, исполнитель обязан обеспечить и их безопасность (статья 7 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее пользования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными (своевременный вывоз мусора или чистка мусоропровода, выполнение ремонта с использованием качественных и безопасных строительных материалов и т. д.).

Кроме этого, одной из основных обязанностей исполнителя является обязанность по предоставлению полной и достоверной информации о себе и о предоставляемых услугах.

Объем и перечень информации для потребителя определен статьями 8, 9, 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах.

В соответствии с пунктом 33 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах потребитель услуг ЖКХ имеет право на:

- получение в необходимых объемах коммунальных услуг надлежащего качества;
- снижение платы за жилищные и коммунальные услуги в случае их некачественного, неполного или несвоевременного предоставления, на прекращение оплаты коммунальных услуг за время перерывов, превышающих установленный срок;
- принятия решения об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета;

получение от исполнителя сведений о правильности начисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги;

требовать от исполнителя возмещение убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывом, превышающим установленную продолжительность, а также морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае неудовлетворения исполнителем законных требований потребитель вправе обратиться в суд. Такие вопросы могут быть рассмотрены только судом по правилам гражданского судопроизводства, установленным ч. 1 ст. 11 Гражданского Кодекса РФ. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» для защиты своих прав и взыскания с исполнителя понесенных расходов и убытков потребитель вправе обратиться в суд по своему выбору по месту своего жительства, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора.

Статья 20 Жилищного кодекса РФ закрепляет, что государственный жилищный надзор осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (региональный государственный жилищный надзор) в порядке, установленном высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, с учетом требований к организации и проведению государственного жилищного надзора, установленных Правительством Российской Федерации.

Основная часть контрольно-надзорных полномочий за сферой ЖКХ передана Государственной жилищной инспекции.

В соответствии с Положением о государственном жилищном надзоре, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.02.2013 года № 493 Госжилинспекция (территориальный отдел) надзирает за соблюдением органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований к:

жилым помещениям, их использованию и содержанию;

содержанию общего имущества в многоквартирном доме;

порядку признания помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания, многоквартирного дома аварийными подлежит сносу или реконструкции в соответствии с утвержденным Правительством Российской Федерации Положением;

выполнению лицами, осуществляющими управление многоквартирными домами услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

установлению размера платы за содержание и ремонт помещения;

предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах;

определению размера и внесению платы за коммунальные услуги;

обеспечению энергетической эффективности многоквартирных домов и жилых домов, их оснащению приборами учета используемых энергетических ресурсов и эксплуатации таких приборов;

деятельности специализированных некоммерческих организаций по финансированию капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах;

порядку и условиям заключения договоров управления многоквартирными домами и иных договоров, обеспечивающих управление многоквартирным домом, в том числе содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме, договора, содержащих условия предоставления коммунальных услуг, и договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

формированию фондов капитального ремонта и других обязательных требований к использованию и сохранности жилищного фонда независимо от его форм собственности, установленных жилищным законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

Полномочия Роспотребнадзора по защите прав потребителей в сфере услуг ЖКХ

Компетенция Роспотребнадзора - надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка.

Управлением Роспотребнадзора ведется работа по:

- выявлению, пресечению нарушений законодательства в сфере ЖКХ;
- привлечению виновных лиц к административной ответственности;
- обращению в суд в защиту неопределенного круга потребителей;
- даче суду заключений по искам потребителей о защите их прав.

Основная масса жалоб в Роспотребнадзор обусловлена нарушениями законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, связанные с качеством оказываемых услуг (ст.6.3., 6.4., 6.5 КоАП РФ) и в сфере защиты прав потребителей (ст.14.8 ч.1 и 2, ч.1 ст.14.4 КоАП РФ).

Обратиться в Роспотребнадзор можно, если:

- ДУ не соответствует нормам федерального закона «О защите прав потребителей»;
- УО не предоставляет полных и достоверных сведений о своей деятельности по управлению МКД; - УО предоставляет некачественные ЖКУ;
- УО нарушает санитарные нормы и правила.

Обращение (жалоба) в Роспотребнадзор составляется в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 59-ФЗ, но имеет следующие особенности:

1) необходимо кратко и ясно изложить суть проблемы, из чего было бы ясно, что Вы получили некачественную услугу или не получили её, в то время как деньги за неё были уплачены. Обязательно надо предоставить подтверждающие справки, акты, результаты независимой экспертизы.

2) Цель обращения излагается в виде требования или просьбы. Она должна содержать намерение вернуть затраченные на недоброкачественную услугу средства или восстановить её надлежащее качество.

3) Необходимо сделать акцент на то, что Вы действуете, основываясь на предусмотренные для потребителей права, а также на ответственность физических и юридических лиц в отношении предоставляемых услуг.

4) Если вы сильно переживали или страдали физически, например, при отсутствии отопления или при протекании крыши, то укажите:

- что послужило источником переживаний для меня и членов моей семьи;
- в результате переохлаждения малолетний ребёнок заболел, что подтверждено справкой от участкового педиатра;
- в итоге часть вещей пришла в негодность, что подтверждается актом.

5) Если жалоба коллективная - обратите внимание на подписи жильцов, которые каждый должен расшифровать и поставить собственноручно.

Сроки рассмотрения вопроса регламентированы и установлены законодательством. В течение 5 рабочих дней Вам должны дать ответ по поводу того, принято ли ваше заявление в производство. Роспотребнадзор обязан дать ответ по существу обращения в срок 30 дней со дня его регистрации (срок может быть продлен на 30 дней).

По результатам проверки исполнителю услуг/работ, производителю и т.д. может быть выдано предписание об устранении нарушений, послуживших причиной обращения.

Также указанные лица могут быть привлечены к административной ответственности.

Если после проверки будет признана вина поставщика услуг, Вы получите право обратиться в суд: - для возмещения материального ущерба, нанесённого действиями виновного; 10 - для возмещения морального ущерба, связанного с перенесённым физическим или нравственным страданием.

ВНИМАНИЕ!

1) С января 2017 г. основанием для проведения внеплановой проверки Роспотребнадзором является нарушение прав потребителей при условии, что заявитель обращался за защитой своих нарушенных прав к юридическому лицу, но такое обращение не было рассмотрено, либо требования заявителя не были удовлетворены (П.п. «в» п.2 ч.2 ст.10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ (ред. от 27.11.2017) "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля").

2) Доказывать соблюдение претензионного порядка должен заявитель! Потребитель должен собрать максимум доказательств, чтобы можно было доказать свою правоту.

3) С 01.01.2017г. предусмотрено право Роспотребнадзора обратиться в суд с иском о взыскании с заявителя расходов, понесенных органом в связи с рассмотрением поступившего заявления, если в нем были указаны заведомо ложные сведения (ч.3.5 ст.10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018)).

Структура платы за жилое помещение и коммунальные услуги

Согласно положениям Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 27 июня 2017 г. № 22 “О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и

жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности”

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги для нанимателя, а также собственника включает в себя:

- плату за содержание жилого помещения (плата за услуги, работы по управлению многоквартирным домом, за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме, за коммунальные услуги, потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме);

- плату за коммунальные услуги (плата за холодную воду, горячую воду, электрическую энергию, тепловую энергию, газ, бытовой газ в баллонах, твердое топливо при наличии печного отопления, плата за отведение сточных вод, обращение с твердыми коммунальными отходами (пункты 2, 3 части 1, пункты 1, 3 части 2, часть 4 статьи 154 ЖК РФ).

В случае непосредственного управления многоквартирным домом собственниками помещений в многоквартирном доме, а также в случаях, если собственниками помещений в многоквартирном доме не выбран способ управления таким домом или выбранный способ управления не реализован, плата за коммунальные услуги включает в себя в том числе плату за холодную воду, горячую воду, электрическую энергию, потребляемые при содержании общего имущества в многоквартирном доме (часть 5 статьи 154 ЖК РФ).

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги для нанимателя включает в себя также плату за пользование жилым помещением (плата за наем (пункт 1 части 1 статьи 154 ЖК РФ)).

От внесения платы за пользование жилым помещением (платы за наем) освобождаются граждане, признанные в установленном Жилищным кодексом Российской Федерации порядке малоимущими и занимающие жилые помещения по договорам социального найма (часть 9 статьи 156 ЖК РФ).

Нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации могут быть освобождены от несения расходов по оплате за пользование жилым помещением и иные категории граждан.

Плата за жилое помещение и коммунальные услуги для собственника включает в себя также взнос на капитальный ремонт (пункт 2 части 2 статьи 154 ЖК РФ).

Наниматели и собственники обязаны вносить плату за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме независимо от факта пользования общим имуществом, например лифтом. Отсутствие письменного договора управления у собственника с управляющей организацией не освобождает его от внесения платы за содержание общего имущества (часть 3 статьи 30, часть 1 статьи 36, пункт 2 части 1 и пункт 1 части 2 статьи 154, часть 1 статьи 158, часть 1 статьи 162 ЖК РФ).

При разрешении споров, связанных с внесением платы за содержание общего имущества в многоквартирном доме, следует исходить из того, что к общему имуществу в многоквартирном доме относится только то имущество, которое отвечает признакам, закрепленным в статье 36 ЖК РФ и пункте 1 статьи 290 ГК РФ.

В частности, в состав общего имущества в многоквартирном доме входит земельный участок, на котором расположен данный дом, с элементами озеленения и благоустройства, который сформирован и в отношении которого проведен государственный кадастровый учет в соответствии с требованиями земельного законодательства и законодательства о градостроительной деятельности (статья 16 Федерального закона от 29 декабря 2004 года № 189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»).

Под содержанием общего имущества в многоквартирном доме следует понимать комплекс работ и услуг, направленных на поддержание этого имущества в состоянии, обеспечивающем соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома, безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность их имущества, доступность пользования жилыми и (или) нежилыми помещениями, помещениями общего пользования, а также земельным участком, на котором расположен многоквартирный дом, постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг.

При разрешении споров, связанных с внесением платы за содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме, услуги и работы по управлению таким домом, следует учитывать, что утвержденный общим собранием собственников размер такой платы не может устанавливаться произвольно, должен обеспечивать содержание общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства и отвечать требованиям разумности (часть 1 статьи 156 ЖК РФ).

Размер платы за пользование жилым помещением (платы за наем) устанавливается в зависимости от качества и благоустройства жилого помещения, месторасположения дома и определяется исходя из занимаемой общей площади жилого помещения (части 2 и 4 статьи 156 ЖК РФ).

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определяемого по показаниям приборов учета, а при их отсутствии - из нормативов потребления коммунальных услуг, утверждаемых органами государственной власти субъектов Российской Федерации, по тарифам, установленным органами государственной власти субъектов Российской Федерации, в порядке, предусмотренном федеральным законом, или органом местного самоуправления в случае наделения его отдельными государственными полномочиями (части 1, 2 статьи 157 ЖК РФ).

Права и обязанности потребителей в сфере ЖКХ

Потребитель пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и иными правовыми актами, а также настоящими Правилами независимо от того, заключает ли он договоры с жилищной и/или коммунальной организациями непосредственно или поручая их заключение управляющей организации.

Потребитель имеет право:

на обеспечение качества условий проживания в соответствии с установленными стандартами, на повышение благоустройства жилища до уровня, сложившегося в населенном пункте;

на своевременное и качественное обслуживание и ремонт общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории, а также обслуживание и ремонт своего жилища (квартиры, индивидуального дома), обеспечивающих сохранность жилища и комфортность проживания в нем в соответствии с требованиями стандартов;

на беспрепятственное и бесперебойное получение коммунальных услуг в необходимом ему объеме, не причиняющих вреда его жизни, здоровью и имуществу;

на участие в решениях об использовании общего имущества и повышении благоустройства придомовой территории многоквартирного дома;

на контроль (установку приборов учета в заявительном режиме) и оплату фактических объемов потребленных коммунальных услуг;

на снижение платы за жилищные и коммунальные услуги в случае их некачественного, неполного или несвоевременного предоставления, на прекращение оплаты коммунальных услуг за время перерывов, превышающих установленные сроки;

на предоставление временного или альтернативного жилища при проведении планового капитального ремонта муниципального жилого дома или в результате аварии или повреждения, повлекших существенное снижение потребительских качеств жилища, делающих невозможным дальнейшее проживание в нем без ущерба для здоровья и имущества (в установленных органом местного самоуправления — муниципальным заказчиком случаях);

на возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью, имуществу потребителя, а также на компенсацию морального вреда, на уплату исполнителем неустоек (штрафов) при нарушении регламента работ по обслуживанию и ремонту жилищного фонда и параметров качества коммунальных услуг;

на выверку у исполнителя расчетов по жилищно-коммунальным платежам (лично или через своего представителя);

на защиту, в том числе досудебную, его прав через территориальные подразделения государственной жилищной инспекции или муниципального заказчика;

на полное или частичное освобождение от обязанностей по оплате отдельных видов жилищно-коммунальных услуг за весь период временного отсутствия по месту постоянного жительства (регистрации), но в пределах трехлетнего срока;

на информацию о своих правах по получению жилищно-коммунальных услуг и процедуре их защиты;

другие права, предусмотренные законом, иными правовыми актами и договором.

Потребитель обязан:

соблюдать правила пользования жилищем, общим имуществом многоквартирного дома и придомовой территорией, не нарушая прав и законных интересов других потребителей, проживающих в соседних квартирах и домах;

своевременно и полностью оплачивать предоставляемые ему жилищно-коммунальные услуги;

поддерживать состояние занимаемого жилища, в том числе индивидуального жилого дома, в исправном техническом состоянии, производить за свой счет текущий ремонт занимаемого жилища, включая его инженерное оборудование и индивидуальные приборы учета в сроки, установленные жилищным законодательством. Непосредственная реализация указанных функций может выполняться на договорных началах исполнителем, имеющим в установленных законом случаях соответствующую лицензию;

обеспечивать возможность своевременного осмотра, обслуживания и ремонта внутридомовых и внутриквартирных систем инженерного оборудования, конструктивных элементов дома, приборов учета, допуская для этого в занимаемое жилище имеющих соответствующие полномочия должностных лиц: исполнителя и контролирующих организаций;

немедленно сообщать в аварийную службу исполнителя об обнаружении неисправности сетей, оборудования, приборов учета, снижении параметров коммунальных услуг, ведущих к нарушению качества условий проживания, создающих угрозу жизни и безопасности граждан, а также к другим негативным последствиям;

уведомлять исполнителя в 10-дневный срок об изменении условий или режима использования жилища (изменении количества проживающих, возникновении или прекращении права на льготы и др.) и необходимости соответствующего пересчета платежей за обслуживание жилья и

коммунальные услуги;

другие обязанности, предусмотренные законом, иными правовыми актами и договором.

Потребителю запрещается:

производить без разрешения собственника жилищного фонда, без уведомления исполнителя и без соблюдения установленного порядка изменение и перенос конструктивных элементов жилища вентиляционного, отопительного и другого инженерного оборудования, внутренних инженерных сетей или подключения к ним, не соответствующие проектным характеристикам здания;

использовать электробытовые приборы и машины мощностью, превышающей допустимую нагрузку внутридомовой электрической сети, устанавливать дополнительные секции приборов отопления, регулирующую и запорную арматуру, а также другое оборудование, не соответствующее проектным характеристикам, требованиям безопасности и эксплуатации, а также ресурсосбережения;

допускать совершение действий, приводящих к порче жилища, общего имущества многоквартирного дома или конструкций здания, нарушению внешнего облика здания и и придомовой территории, принятых архитектурно-планировочных и градостроительных решений;

нарушать и изменять согласованные в установленном порядке схемы учета потребления коммунальных услуг;

использовать теплоноситель системы закрытого центрального отопления для целей горячего водоснабжения.

Права и обязанности собственника жилища в многоквартирном доме

Собственник жилища, находящегося в многоквартирном доме, наряду с основными правами потребителя имеет право:

на участие в решениях об использовании, реконструкции или другом изменении режима эксплуатации общего имущества и всего многоквартирного дома, в котором он проживает (в том числе придомовой территории и встроенно-пристроенных помещений), о выборе исполнителя по каждому виду услуг, о внедрении новых видов обслуживания;

самостоятельно участвовать в выработке условий договоров с исполнителем, контролировать выполнение им своих обязательств, осуществлять иные действия, необходимые для обеспечения своих прав и интересов и/или поручать их выполнение управляющей организации.

Собственник жилища в многоквартирном доме обязан:

принимать долевое участие в оплате общих расходов по управлению, содержанию, текущему и капитальному ремонту жилого дома;

сообщать исполнителю о сдаче жилища внаем или в аренду, предоставлять ему данные, позволяющие идентифицировать нового потребителя или владельца;

обеспечивать предоставление потребителю жилищно-коммунальных услуг. В необходимых

случаях обращаться к исполнителю для внесения изменений и дополнений в договор о предоставлении жилищно-коммунальных услуг.

Получение информации о жилищно-коммунальных услугах

Информация о жилищно-коммунальных услугах своевременно и в полном объеме предоставляется потребителю исполнителем услуг и собственником жилищного фонда.

Собственник жилищного фонда обязан предоставить потребителю следующую информацию:

перечень исполнителей по видам услуг, их адреса и контактные телефоны;

телефоны и адреса аварийно-диспетчерских служб и территориального подразделения государственной жилищной инспекции.

Эта информация размещается вблизи жилого дома (у входов в жилые дома), в месте, удобном для ознакомления потребителями.

Исполнитель предоставляет потребителю следующую информацию:

- 1) наименование, режим работы (включая все подразделения, службы, отделы), телефоны и адреса. Исполнитель — индивидуальный предприниматель — обязан предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа;
- 2) перечень предоставляемых в обязательном порядке жилищных и коммунальных услуг, выполняемых исполнителем в счет установленной ежемесячной оплаты, и условия выполнения иных работ (услуг) по заказам потребителей («платные услуги»);
- 3) установленные для данного населенного пункта стандарты и нормативы предоставления жилищно-коммунальных услуг, включая предельные сроки устранения аварий и неисправностей, периодичность выполнения работ;
- 4) планируемые и фактически выполненные работы по обслуживанию конкретного жилого дома;
- 5) сроки и существо изменения условий предоставления отдельных видов жилищно-коммунальных услуг (например, дату и время отключения систем центрального отопления, холодного и горячего водоснабжения и их ожидаемую продолжительность, изменения периодичности вывоза твердых бытовых отходов и т. п.);
- 6) размеры экономически обоснованных тарифов, а также тарифов, установленных для населения на каждый вид жилищных и коммунальных услуг (со ссылкой на соответствующий нормативно-правовой акт), порядок и форму оплаты, условия изменения оплаты (в том числе при нарушении исполнителем договорных и иных обязательств);
- 7) порядок предоставления субсидий и льгот на оплату жилищных и коммунальных услуг, перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот;

8) перечень должностных лиц, имеющих право входить в жилище потребителя с его разрешения для ликвидации аварий и повреждений, осмотра, обслуживания систем электро, тепло, газо, водоснабжения (холодного и горячего), водоотведения, конструктивных элементов дома, приборов учета;

9) порядок обжалования нарушения исполнителем договорных обязательств (процедура, инстанции, сроки рассмотрения, порядок ответа и другие);

10) формы договоров, бланка счета-квитанции (или извещения) на оплату жилищно-коммунальных услуг;

11) тексты Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», настоящих Правил и других правовых актов, регламентирующих правоотношения потребителей и исполнителей.

Информация, указанная в подпунктах 1-3,6-11 настоящего пункта, располагается на стендах в помещении исполнителя, предназначенном для приема потребителей и заключения с ними договоров о предоставлении жилищно-коммунальных услуг.

Информация, указанная в подпунктах 4 и 5 настоящего пункта, размещается у входа в жилище, в месте, удобном для ознакомления, или доставляется в их абонентские почтовые ящики для письменной корреспонденции.