

ПРАВО НА БЕСПЛАТНЫЙ РЕМОНТ И ЗАМЕНА ТОВАРА В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА ПРИ ПРИОБРИТЕНИИ ТОВАРА ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

Отношения, между потребителем и продавцом при дистанционном способе продажи товаров регулируются нормами Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (далее – Закон), Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463 (далее - Правила) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

В соответствии с п. 4 ст. 4 Закона, продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

При продаже товаров дистанционным способом, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю.

Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков урегулированы ст. 18 Закона, в соответствии с которой потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Если недостаток был обнаружен после приобретения, рекомендуется ознакомиться с условиями возврата товара, прописанными на сайтах интернет магазина. В некоторых интернет магазинах необходимо заполнить заявку в «личном

кабинете», приложив при этом фото и видео товара с дефектом. Если дефект хорошо виден на фото и видео, шансы на возврат денег за бракованный товар выше.

Чтобы избежать покупки некачественного товара, через интернет магазин рекомендуется в момент оформления заказа, ознакомиться с характеристиками товара, его описанием, а также отзывами.

При обнаружении недостатка в товаре потребителю необходимо обратиться с претензией к продавцу.

После заявления претензии по качеству продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (п. 5 ст. 18 Закона).

В случае возникновения спора о причинах недостатка товаров, проводится экспертиза за счет продавца (если потребитель не прав, то с него могут быть взысканы расходы на экспертизу, поэтому не следует злоупотреблять своим правом, если нарушены правила эксплуатации (п. 5 ст. 18 Закона)).

Требование о возврате денег рассматривается в течение 10 дней. Передайте товар для проверки качества, если этого требует продавец. Сроки устранения недостатков должны быть минимальные, они согласовываются сторонами и не могут превышать более 45 дней. Замена товара должна произойти в течении 7 дней (а если нужна проверка качества, то закон позволяет это делать в течение 20 дней - ст. ст. 20-22 Закона).

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя установлена неустойка - 1% от стоимости товара в день (ст. 23 Закона).

При наличии споров имущественного характера в случае неудовлетворения продавцом требований потребителя добровольно соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в пункте 1 статьи 11 Гражданского кодекса РФ и пункта 1 статьи 17 Закона, защита нарушенных прав потребителей осуществляется судом.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8д, каб. №17, тел. 8 (383) 223-97-86.

Часы работы с 08-00 до 16-30 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru

Условия заключения договоров страхования при заключении потребительского кредита (ипотека)

ОСНОВНЫЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ АКТЫ в области защиты прав страхователей:

- Гражданский кодекс РФ (далее – ГК РФ),
- Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»,
- Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон № 353-ФЗ),
- Федеральный закон от 16 июля 1998 N 102-ФЗ "Об ипотеке (залоге недвижимости)",
- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закона № 2300-1),
- Закон РФ от 27.11.1992 №4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (далее - Закона № 4015-1) и др.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Страховой случай – это совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам.

К числу страховых случаев в имущественном страховании преимущественно относятся стихийные бедствия, аварии, катастрофы, последствия чрезвычайных ситуаций. В личном страховании к их числу относятся дожитие до определенного возраста, травма, повлекшая постоянную утрату трудоспособности или стойкое расстройство здоровья, смерть.

К субъектам отношений по страхованию относятся страхователь, застрахованный, выгодоприобретатель, страховщик.

Страхователь – это лицо, заключающее договор страхования и выплачивающее страховую премию, застрахованное лицо – лицо, чья жизнь и здоровье страхуются, а выгодоприобретатель – лицо, получающее страховое возмещение.

Страховщик — это юридическое лицо, которое предоставляет услуги по страхованию. Основная задача страховщика — гарантировать компенсацию убытков клиентам в случае наступления страхового события.

ЦЕЛЬ

Страхование рассматривается банком как один из способов обеспечения возврата денежных средств по кредиту, поскольку при наступлении определенного в договоре страхового случая задолженность заемщика по кредиту погашается за счет страховой выплаты, осуществляемой страховой организацией в пределах определенной в договоре страхования страховой суммы.

При получении потребительского кредита банк может предлагать заемщику заключить следующие договоры страхования:

- договор страхования жизни и (или) здоровья заемщика;
- договор страхования заложенного имущества от рисков утраты и повреждения;
- договор страхования иного страхового интереса заемщика.

В соответствии с положениями статьи 935 ГК РФ в случаях, когда обязанность страхования не вытекает из закона, а основана на договоре, такое страхование не является обязательным.

Согласно пункта 1 статьи 421 ГК РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за

исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена ГК РФ, законом или добровольно принятым обязательством.

В соответствии с пунктом 2 статьи 16 Закона № 2300-1 запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Федеральным законом от 16.07.1998 № 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» (ст. 31), предусмотрена обязанность страхования имущества, заложенного по договору об ипотеке. Договор страхования имущества, заложенного по договору об ипотеке, должен быть заключен в пользу залогодержателя (выгодоприобретателя), если иное не оговорено в договоре об ипотеке или в договоре, влекущем возникновение ипотеки в силу закона, либо в закладной.

УСЛОВИЯ

При заключении такого договора наибольшее значение имеют следующие условия:

- кто является страхователем по договору страхования (заемщик или банк);
- кто является выгодоприобретателем по договору страхования (банк, заемщик (и его наследники, если заключается договор страхования жизни) или и банк, и заемщик (и его наследники, если заключается договор страхования жизни));
- какие случаи признаются страховыми;
- какие имеются основания для отказа страховой организации в страховой выплате;
- каков размер и (или) способ определения страховой суммы;
- каков размер и порядок уплаты страховой премии, в том числе подлежит ли она включению в общий размер задолженности по кредиту;
- положения о прекращении и об отказе от договора страхования

Согласно пункту 3 статьи 3 Закона № 4015-1, добровольное страхование осуществляется на основании договора страхования и правил страхования, определяющих общие условия и порядок его осуществления (об объектах страхования, о страховых случаях, о страховых рисках, о порядке определения страховой суммы, страхового тарифа, страховой премии (страховых взносов), о порядке заключения, исполнения и прекращения договоров страхования, о правах и об обязанностях сторон, об определении размера убытков или ущерба, о порядке определения страховой выплаты, о сроке осуществления страховой выплаты, а также основания отказа в страховой выплате и иные положения)

О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА

Заемщик вправе отказаться от заключения договора кредитования и (или) договора страхования, если не согласен с установленными условиями договора, либо самостоятельно выбрать страховую организацию и заключить с ней договор страхования на приемлемых для себя условиях.

В случае заключения договора страхования на предложенных банком условиях страхователь (заемщик) имеет право отказаться от договора страхования в течение 14 календарных дней со дня его заключения при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая.

Для отказа от договора добровольного страхования необходимо направить соответствующее письменное заявление в страховую организацию, указанную в договоре страхования.

При отказе от договора добровольного страхования в течение 14 календарных дней со дня его заключения уплаченная страховая премия возвращается страхователю

в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения письменного заявления страхователя об отказе от договора добровольного страхования. При этом страховщик вправе удержать часть уплаченной страхователем страховой премии пропорционально сроку действия договора страхования, прошедшему с даты начала действия страхования до даты прекращения действия договора добровольного страхования.

СВОЕВРЕМЕННАЯ НЕОБХОДИМАЯ И ДОСТОВЕРНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Если при заключении договора потребительского кредита (займа) заемщику предлагается заключить договор страхования или присоединиться к коллективному договору страхования, в котором размер уплачиваемой заемщиком денежной суммы не указан или указан не в рублях (например, в процентах от суммы кредита), заемщик вправе потребовать возврата уплаченной суммы.

В соответствии с пунктом 1 статьи 10 Закона № 2300-1 изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. При этом согласно пункту 2 статьи 10 Закона № 2300-1 информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать, в том числе цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Согласно пункта 1 статьи 12 Закона № 2300-1, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), **он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков**, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

В соответствии с пунктом 1 статьи 17 Закона № 2300-1 защита прав потребителей осуществляется судом.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8д, каб. №17, тел. 8 (383) 223-97-86.

Часы работы с 08-00 до 16-30 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru

Памятка потребителю: Что делать, если оставил вещи в такси?

Заказывая такси, мы заключаем договор фрахтования. Услуги такси регулируются утвержденными Постановлением Правительства РФ №1586 Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом от 01.10.2020, а также иными нормативными правовыми актами.

Относительно забытых вещей в Правилах есть целый раздел V, который так и называется: «Забытые и найденные вещи». Есть и общие правила для находок, закрепленные в ст. 227 ГК РФ.

Что необходимо сделать пассажиру если он забыл личные вещи в такси?

Позвонить туда, где заказывали такси. Вещь должны вернуть в объективно короткий срок.

Если вы заказывали машину через официальные агрегаторы, то в приложении или у оператора есть вся нужная информация: время поездки, начала и окончания маршрута, номер и марка автомобиля, данные водителя.

Если вы заказывали такси через приложение, то зайдите в раздел «История заказов», выберите нужную поездку и найдите кнопку «Помощь с заказом». Если используете «Яндекс Go», вас сразу переведут на общий чат с поддержкой.

Если с момента поездки прошло меньше двух дней, можно позвонить водителю - его контакты будут в истории.

Если прошло больше двух дней, найти пропажу по горячим следам не вышло, а водитель так и не ответил - обращайтесь в поддержку. У большинства сервисов такси есть техподдержка, где можно оставить заявку. Подробно опишите забытую вещь, чтобы доказать, что она действительно ваша. Как правило техподдержка работает быстро - чаще всего вещи возвращают в тот же день.

Если в машине вы забыли телефон, с которого вызывали такси, необходимо с другого телефона через приложение связаться с оператором и оставить два контактных номера, один для связи и тот, с которого заказывали поездку.

Если такси поймали «с руки», то нужно обратиться в ближайшее отделение полиции, максимально описав обстоятельства посадки, высадки из такси и сообщив номер автомобиля либо иные идентификационные данные.

Если таксист известен и отказывается возвращать вещь, сразу же необходимо обратиться в полицию, поскольку в таких действиях могут содержаться признаки преступления по ст. ст. 158, 159 УК РФ. Важно отметить, что сам по себе факт находки и несообщение об этом владельцу вещи не образуют состава уголовного преступления. А вот сознательный отказ может в зависимости от обстоятельств может быть квалифицирован как преступление по названным статьям.

Когда в салоне такси находят оставленные вещи, водитель проверяет, не опасна ли она.

Для этого он вызывает полицейских, которые вскрывают упакованную сумку или пакет и подтверждают, что все в порядке.

Иногда понятно, что предмет не опасен, тогда водитель передает его под расписку на станцию такси и пытается дозвониться до хозяина. То же делает и сотрудник таксопарка, который ответственен за хранение.

Если владельца так и не нашли, вещь или оставляют в таксопарке, или передают в полицию/местную администрацию.

Если оставленную вещь так и не забрали в течение 30 дней, ее оценивают и продают. Из вырученных денег вычитают стоимость хранения и поиска владельца, а оставшаяся сумма ждет хозяина в течение трех лет. (Исключение продукты питания).

Лучше всегда вызывать такси по телефону или через приложения, а не ловить частников: так вы будете уверены, что доедете быстро и, если возникнут проблемы, вам обязательно помогут.

СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ

Штраф за оставленные вещи платить не нужно, но с вас могут попросить оплатить проезд до места встречи с таксистом.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Спартака, д.8д, каб. №17, тел. 8 (383) 223-97-86.

Часы работы с 08-00 до 16-30 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru