

Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления



Органы местного самоуправления осуществляют свою деятельность на уровне, максимально приближенном к каждому из нас, и в этой связи являются очень важным звеном системы защиты прав потребителей.

Их права в сфере защиты прав потребителей указаны в ст.44 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей".

Так, в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

1. Рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей.

Данное направление деятельности по своему содержанию ничем не отличается от функций, которые выполняют органы Роспотребнадзора и подведомственные им учреждения.

2. Обращаться в суды в защиту прав потребителей, а также неопределенного круга потребителей.

Согласно п.21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" органы местного самоуправления вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов **конкретного потребителя (группы потребителей) только при наличии их соответствующей просьбы (просьб), выраженной в жалобе (жалобах), поданной (поданных) в письменной форме.**

Под **неопределенным кругом лиц** понимается такой круг лиц, который невозможно индивидуализировать (определить), привлечь в процессе в качестве истцов, а также решить вопрос о правах и обязанностях каждого из них при разрешении спора. При этом законодательство не требует в качестве обязательного условия обращения органом местного самоуправления в суд в защиту неопределенного круга лиц наличие жалобы.

3. Разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды **органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).** На территории Республики Татарстан таким органом является Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан (Татарстан).

Можно ли вернуть деньги за неиспользованный подарочный сертификат?



Наверное каждый из нас сталкивался с ситуацией, когда после очередного праздника обнаруживал вместо горы подарков множество конвертов с подарочными сертификатами, в том числе в те места, куда Вы особо часто и не заглядываете или же вообще не являетесь их постоянным клиентом. Начинается долгий и мучительный поход с завидной периодичностью в эти магазины до того момента, пока наконец-таки Вы не найдете что-то более или менее отвечающее Вашим потребностям. Вероятно, каждый хотя бы раз задавался вопросом: «Если мне там ничего не нужно или не нравится, могу ли я сдать сертификат и получить вместо него денежный эквивалент?» В этой статье мы постараемся найти ответ на данный вопрос.

В законодательстве Российской Федерации нет термина «подарочный сертификат», чем иногда и пользуются недобросовестные продавцы. Однако, подарочный сертификат — это документ, подтверждающий, что товар или услуга оплачены на определенную сумму, то есть фактически это свидетельство, что магазин получил авансовый платеж, а товар или услугу не передал или не оказал, иными словами аванс будущей оплаты товара.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации установила, что приобретение физическими лицами у розничных продавцов сертификатов на оплату товаров, а также купля-продажа товаров с использованием указанных сертификатов регулируются нормами Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон о защите прав потребителей), а приобретенные потребителем сертификаты являются авансом будущей оплаты товара (Определение Верховного суда Российской Федерации от 13 октября 2015 г. N 57-КГ15-7).

Пока товар еще не передан покупателю продавец является его собственником, следовательно, договор купли-продажи еще не заключен.

Согласно ст.421 Гражданского кодекса РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора, и Вы имеете право отказаться от заключения договора купли-продажи до передачи Вам товара, а также потребовать у продавца оплаченного аванса за товар в счет возврата за подарочные сертификаты.

Правомерность Вашего требования о возврате денежной суммы в рассматриваемом случае подтверждается и ст.23.1 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с пунктом 2 которой в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель вправе, в частности, потребовать возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

Для возврата денежной суммы по подарочному сертификату Вам необходимо составить заявление о возврате денежных средств в двух экземплярах: один принести в магазин, второй (с отметкой уполномоченного лица магазина о получении им заявления) оставить себе.

Если же магазин закрылся, как сейчас, когда многие бренды приостановили свою деятельность в России, это вовсе не означает, что прекратило существовать и юридическое лицо, которое является владельцем этой торговой марки. С помощью бесплатного онлайн-сервиса на официальном сайте ФНС России в разделе «Прозрачный бизнес» можно найти ИНН, ОГРН, юридический адрес компании, и туда адресовать претензии, направив их почтовым отправлением.

В заявлении рекомендуем указать номер и номинал сертификата, паспортные данные покупателя. Объяснять, почему Вы не можете использовать сертификат, необязательно, но если Вас это попросят сделать, напишите, что в ассортименте не нашлось нужных Вам товаров, или услуги, на которые распространяется действие сертификата, противопоказаны Вам по медицинским основаниям.

Кроме того в заявлении обязательно необходимо указать банковские реквизиты для возврата средств.

Отсутствие чека в случае возврата товара не является причиной для отказа в удовлетворении Вашего требования, что закреплено в ст. 25 Закона о защите прав потребителей, а также в ст. 493 ГК РФ, которые будут применяться по аналогии с общими нормами, применяемыми к договору розничной купли-продажи. Потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий. Если бумажного чека нет или он утрачен, восстановить сведения о транзакции можно при помощи онлайн-банкинга. В качестве подтверждения покупки также можно сослаться на свидетельские показания. В некоторых случаях вся необходимая информация — наименование магазина, дата покупки, номинал сертификата — указана на самой подарочной карте.

В соответствии с п.4 ст.23 1 Закона о защите прав потребителей требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В случае отказа в удовлетворении Ваших требований или оставлении заявления (претензии) без ответа решение вопроса о возврате денежных средств за неиспользованный сертификат возможно в судебном порядке, т.к. согласно п.1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ и п.1 ст.17 Закона о защите прав потребителей, защита нарушенных прав потребителя осуществляется судом.

Больше не нужно копии документов о поверке счетчиков предоставлять в УК



12 апреля 2023 года вступило в силу Постановление Правительства РФ от 12 апреля 2023 г. N 588 "О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", которым были внесены изменения в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 (далее – Правила).

Оно распространяется на правоотношения, возникшие с 1 сентября 2022 г.

Данным постановлением, в частности, из Правил было исключено требование о предоставлении потребителем исполнителю коммунальной услуги копии свидетельства о поверке или иного документа, удостоверяющего результаты поверки прибора учета ввиду его противоречия ч.4 ст. 13 Федерального закона от 26 июня 2008 г. N 102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений". Согласно данной правовой норме с 24 сентября 2020 г. результаты поверки средств измерений подтверждаются сведениями о результатах поверки средств измерений, включенными в Федеральный информационный фонд по обеспечению единства измерений (ФГИС "Аршин").

При этом ранее, данный вопрос уже был предметом судебных разбирательств. Так, определением Апелляционной коллегии Верховного суда РФ с 1 сентября 2022г. был признана недействующим подп. "д" п. 34 Правил в части, предусматривающей обязанность потребителя коммунальных услуг направлять исполнителю копию свидетельства о поверке или иного документа, удостоверяющего результаты поверки прибора учета.

ФОРМАТ «ВОПРОС-ОТВЕТ»



ВОПРОС: Я подавал в суд на продавца в связи с продажей мне некачественного холодильника и нанимал для юридического сопровождения дела в суде юриста. Судом было вынесено решение в мою пользу, исковые требования удовлетворены в полном объеме. Могу ли я потребовать возмещение мне стоимости услуг юриста, и в каком размере?

ОТВЕТ: Да, можете. В соответствии с ч.1 ст.100 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

Согласно п.13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21 января 2016 г. № 1 "О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела" разумными следует считать такие расходы на оплату услуг представителя, которые при сравнимых обстоятельствах обычно взимаются за аналогичные услуги.

При определении разумности могут учитываться объем заявленных требований, цена иска, сложность дела, объем оказанных представителем услуг, время, необходимое на подготовку им процессуальных документов, продолжительность рассмотрения дела и другие обстоятельства.

Разумность судебных издержек на оплату услуг представителя не может быть обоснована известностью представителя лица, участвующего в деле.

ФОРМАТ «ВОПРОС-ОТВЕТ»



ВОПРОС: У ребенка после сладкого появилась сильная аллергия. После работы я зашла в аптеку и приобрела дорогой лекарственный препарат для снятия симптомов аллергии. Однако, оказывается и муж купил такое же средство. Я хотела один препарат сдать и вернуть деньги, поскольку мы даже не открывали коробку и флакон, однако в аптеке мне отказали. Правомерно ли это?

ОТВЕТ: Да. В соответствии с п.1 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463, лекарственные препараты относятся к товарам надлежащего качества, не подлежащим обмену, и, соответственно, возврат денежных средств в порядке ст.25 Закона РФ от 07.02.1991г. №2300-1 «О защите прав потребителей» невозможен.

ФОРМАТ «ВОПРОС-ОТВЕТ»



ВОПРОС: Недавно услышал по ТВ, что было отменено требование о предоставлении в управляющую компанию копии свидетельства о поверке счетчика. Правда ли это?

ОТВЕТ: Да, это действительно так. 12 апреля 2023 года вступило в силу Постановление Правительства РФ от 12 апреля 2023 г. N 588, которым были внесены изменения в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 (далее – Правила).

В частности, данным постановлением из Правил было исключено требование о предоставлении потребителем исполнителю коммунальной услуги копии свидетельства о поверке или иного документа, удостоверяющего результаты поверки прибора учета ввиду его противоречия ч.4 ст. 13 Федерального закона от 26 июня 2008 г. N 102-ФЗ "Об обеспечении единства измерений".

ФОРМАТ «ВОПРОС-ОТВЕТ»



ВОПРОС: Недавно услышал по ТВ, что с 1 марта 2023 г. можно будет получить перерасчет платы за вывоз бытовых отходов, если тебя не было дома какое-то время, и ты не пользовался этой услугой. Правда ли это?

ОТВЕТ: Да, все верно. С 1 марта 2023 г. вступает в силу Постановление Правительства РФ от 16 ноября 2022 г. N 2076, которое дополняет Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354, новым пунктом 86¹. Данный пункт предусматривает возможность перерасчета платы за вывоз бытовых отходов для всех жителей многоквартирных домов, которые временно (более 5 полных календарных дней подряд) не пользуются этой услугой по тем или иным причинам (например, в связи с отъездом в отпуск). Для перерасчета потребуются

