На вопросы граждан отвечает начальник отдела информирования и консультирования по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РМ» Тундыкова Юлия Викторовна.

**1. Вопрос:** я заказала кухонный гарнитур. В соответствии с условиями договора при оформлении заказа внесла 50-процентную предоплату. В настоящее время срок доставки заказа нарушен уже на 10 дней, продавец ссылается на проблемы с поставщиком мебели. На что я имею право в данном случае?

**Ответ:** в данном случае Ваши отношения регулируются ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей». Вы имеете право потребовать возврата суммы предварительно оплаченного товара. Деньги должны быть возвращены в течение 10 дней. Если товар Вам нужен, то можете назначить новый срок передачи товара. Также Вы имеете право на неустойку в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки. Неустойка взыскивается со дня, когда товар должен был быть передан по условиям договора, до дня передачи товара Вам или до дня удовлетворения вашего требования о возврате денег. Сумма неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

**2. Вопрос:** подлежит ли возврату диван надлежащего качества, если он не подошел по расцветке и не был употреблении?

**Ответ:** если диван не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки и диван приобретался отдельно, не в гарнитуре (в комплекте), то он подлежит обмену на другой диван, который будет подходить потребителю по указанным параметрам. Если же подходящего потребителю товара на день обращения к продавцу нет в наличии, потребитель имеет право требовать возврата денег. Возврат денег производится в данном случае в течение 3-х дней.

**3. Вопрос:** должен ли потребитель сохранять упаковку от бытовой техники на случай её поломки и возврата в магазин?

**Ответ:** нет. Согласно абз. 5 п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель должен возвратить продавцу только товар с недостатками. Предъявление дополнительных условий запрещено ст. 16 указанного Закона.

**4. Вопрос:** можно ли вернуть продавцу смартфон надлежащего качества, приобретенный дистанционным способом?

**Ответ:** да, можно. Статья 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правила продажи товаров дистанционным способом не содержат ограничений в части возврата продавцу технически сложных товаров надлежащего качества.

**5. Вопрос:** можно ли обменять саженцы?

**Ответ:** по закону «О защите прав потребителя РФ» это возможно только в том случае, если саженцы имеют недостатки. Если они надлежащего качества, то в соответствии с п. 13 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену (утв. постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020) растения не подлежат возврату и обмену.

**6. Вопрос:** можно ли вернуть билеты на концерт за 3 дня до проведения мероприятия, и какую сумму мне вернут?

**Ответ:** можно, но условия возврата зависят от причины. Отказаться от билета вплоть до дня мероприятия с возвратом полной стоимости можно по двум причинам:

1.Болезнь посетителя.

2. Смерть близкого человека.

Обязательное условие — билет куплен до начала болезни, а смерть близкого родственника наступила после покупки билета и не ранее, чем за 14 дней до мероприятия.

Если причины другие, то сумма возврата зависит от того, сколько дней осталось до начала мероприятия:

10 и более дней — 100%.

От 5 до 9 дней — 50%.

От 3 до 4 дней — 30%.

Менее 3 дней — организатор не обязан возвращать деньги, но может сделать это добровольно.

**7. Вопрос:** обязан ли продавец иметь книгу отзывов и предложений?

**Ответ:** нет. В случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований (пункт 5 правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020).

**8.Вопрос:** может ли заемщик получить потребительский кредит в банке без страхования жизни и имущества?

**Ответ:** да,может. В соответствии с п. 2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещается обусловливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг.

Нужно понимать, что при отсутствии страховки процентная ставка по договору может быть выше.

**9. Вопрос:** должен ли потребитель оплатить стоимость товара при случайном его повреждении?

**Ответ:** нет. Если товар был поврежден вследствие неправильной выкладки в торговом зале, то риск его случайного повреждения возлагается на магазин.

В соответствии со ст. 211 ГК РФ риск случайной гибели или случайного повреждения несет его собственник (магазин), если иное не предусмотрено договором. До оплаты товара потребителем на кассе, собственником является магазин. В таком случае покупатель не оплачивает стоимость ущерба.

Однако если в случившемся есть вина покупателя, продавец имеет право потребовать от виновного оплаты стоимости товара.

В случае несогласия покупателя с требованиями продавца о возмещении ущерба магазину, спор разрешается в судебном порядке.

**10. Вопрос:** в прошлом месяце я потерял банковскую карту, а неделю назад мне пришло уведомление от банка о том, что с моей карты списаны денежные средства. Вчера я обратился в банк с требованием возместить мне утраченную денежную сумму, но мне ответили отказом. Правомерны ли действия банка?

**Ответ:** да, правомерны. Согласно п. 11 ст. 9 Федерального закона «О национальной платежной системе» в случае утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента клиент обязан направить соответствующее уведомление оператору по переводу денежных средств в предусмотренной договором форме незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и (или) его использования без согласия клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от оператора по переводу денежных средств уведомления о совершенной операции. Пропустив эти сроки, Вы нарушили свои обязательства как клиента, что исключает возможность возмещения ущерба в данном случае.

**11. Вопрос:** я заключал кредитный договор на условиях ежегодного страхования жизни и здоровья. В этом году я забыл заключить договор страхования, банк требует вернуть остаток задолженности по кредитному договору. Правомерно ли это?

**Ответ: в** данном случае банк прав. В п. 12 ст. 7 ФЗ от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» указано, что в случае неисполнения заемщиком свыше тридцати календарных дней обязанности по страхованию, предусмотренной условиями договора потребительского кредита (займа), кредитор вправе потребовать досрочного расторжения договора потребительского кредита (займа) и (или) возврата всей оставшейся суммы потребительского кредита (займа) вместе с причитающимися процентами за фактический срок кредитования. В таком случае Банк направляет заемщику письменное уведомление и устанавливает срок для возврата денег, который не может быть менее 30 дней.

**12. Вопрос:** несет ли ответственность индивидуальный предприниматель, прекративший свою деятельность, перед потребителем?

**Ответ:** да. В соответствии с п. 18 постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в случае прекращения действия государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации, потребитель вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги). Таким образом, прекращение деятельности индивидуального предпринимателя не влечет прекращения ответственности перед потребителем.

|  |
| --- |
| **Телефон бесплатной «горячей линии» по**  **вопросам защиты прав потребителей**  **8 (8342) 24-62-68** |