

Горина И. Е.

Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов

Предисловие

Эта книга в простой и доступной форме отвечает на вопросы, с которыми ежедневно сталкивается каждый из нас: купил пылесос, принес домой, а он не работает; сдал в ремонт туфли, а набойки через день отвалились; купил в туристической фирме путевку на море, а в посольстве не дают визу; заплатили деньги за учебу сына, а как эти расходы хотя бы частично компенсировать, не знаем.

Всех нас объединяет одно: мы потребители. Слово "потребители" из законодательства, термин для обозначения большой группы людей, нас с Вами. Может быть, мы покупатели или плательщики? Нет, ни одно из этих слов не вбирает в себя все многообразие отношений, в которые вступает именно человек в повседневной жизни: не на работе, когда он зарабатывает деньги, а в быту. Самый главный признак потребителя - это отсутствие прибыли в его отношениях с другими лицами, той, которую нельзя положить в карман в виде звонкой монеты. Хороший отдых, качественное образование, крепкое здоровье, модная и добротная одежда - это гораздо больше, чем просто деньги.

Издание поможет вам стать грамотными потребителями, знающими свои права и умеющими их отстаивать. Все это для того, чтобы жизнь приносила радость и удовольствие, чтобы не испытывать разочарования и огорчения и, конечно, для того, чтобы сэкономить деньги!

1. Законодательство о защите прав потребителей

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем) - с другой.

Одним из признаков отнесения гражданина к понятию "потребитель" выступает приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Термин "прибыль" надо понимать в соответствии со ст. 2 ГК как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Не считается потребителем гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли.

Цели, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личные (бытовые). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги) либо для бытовых (например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях).

Не считается потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.).

Однако является потребителем гражданин, пользующийся услугой личного характера,

хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях).

Под "потребителем" понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, пользующийся ими. Например, потребителем считается как гражданин, который купил телевизор или билет в театр, так и тот, который пользуется этим телевизором или является зрителем в театре.

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем. Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только тот, кто указан в билете, так как именно он выступает стороной по договору перевозки, соответственно, только он в данном случае потребитель.

При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения: продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора.

Изготовителями, продавцами, исполнителями выступают организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели. Согласно ст. 23 ГК индивидуальным предпринимателем признается гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. Именно он может быть изготовителем, исполнителем, продавцом.

В соответствии со ст. 129, 455 ГК, а также Законом о защите прав потребителей под товаром понимается любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Сырье, материалы, комплектующие изделия, полуфабрикаты и т.п. могут рассматриваться в качестве товара в тех случаях, когда они реализуются потребителю продавцом по договору купли-продажи в качестве самостоятельной товарной единицы.

В соответствии со ст. 702, 730 ГК, а также Законом о защите прав потребителей под работами понимается деятельность (работа) исполнителя, осуществляемая за плату по заданию потребителя, имеющая материальный результат (строительство жилого дома, ремонт обуви и т.п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

С учетом положений ст. 779 ГК, а также Закона о защите прав потребителей под услугами понимается совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд (услуги по перевозке, связи, консультационные, образовательные и т.п.).

Исходя из Закона о защите прав потребителей, в частности из определений понятий "потребитель", "продавец", "исполнитель", отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из возмездных гражданско-правовых договоров. К таким договорам относятся договоры:

на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности из договоров купли-продажи, в том числе розничной купли-продажи, продажи недвижимости, энергоснабжения;

найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п. 2 ст. 676 ГК);

подряда (бытового, строительного, на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан);

проката;
перевозки граждан, их багажа и грузов;
комиссии;
хранения;

по оказанию финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя-гражданина, в том числе предоставление кредитов для личных (бытовых) нужд граждан, услуги по договору банковского вклада, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг;

оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных;

другие, направленные на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

Исходя из смысла ст. 39 Закона о защите прав потребителей" в случаях, когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие гл. III этого Закона, регулирующей отношения при выполнении работ (оказании услуг), применяются правовые последствия, предусмотренные ГК и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг. К таким договорам, в частности, относятся договор банковского вклада, договор страхования.

Так как исходя из Закона о защите прав потребителей законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения, возникающие из возмездных договоров, то отношения, вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров, данным законодательством не регулируются, например отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение (ст. 924 ГК).

Не регулируются также законодательством о защите прав потребителей отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг. Это, в частности, отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения займодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг. Предметом договора государственного займа выступают деньги, которые одна сторона (займодавец) передает в собственность другой стороне (заемщику). В соответствии со ст. 817 ГК по договору государственного займа заемщиком выступают Российская Федерация, субъект РФ. Приобретая государственные облигации или иные государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству (в лице соответствующих органов) заем в виде денежных средств. Таким образом, гражданину при этом не оказывается услуга, и, соответственно, нельзя рассматривать государство в качестве исполнителя услуг в понимании Закона о защите прав потребителей.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом дачно-строительного кооператива предусмотрена обязанность кооператива обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия. В соответствии с Конституцией суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме.

Отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий, также не регулируются законодательством о защите прав потребителей. В соответствии со ст. 1 Основ законодательства РФ о нотариате от 11.02.1993 N 4462-1 нотариат в Российской Федерации обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренными законодательными актами нотариальных действий от имени Российской Федерации. Указанная деятельность не считается услугой в гражданско-правовом смысле. Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультации, печатные работы и др.).

К отношениям, не регулируемым законодательством о защите прав потребителей, относятся также отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз; деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог и др.).

Закон о защите прав потребителей - один из немногих российских законов (если не единственный), который защищает права неограниченного круга граждан от недобросовестных производителей товаров и услуг. Важные законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие взаимоотношения потребителя и продавца, также следующие:

ГК;

постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей";

Разъяснения "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", утвержденные приказом Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 20.05.1998 N 160;

постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации";

Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025;

Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036;

Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 26.09.1997 N 1235. Этот список далеко не исчерпывающий. Указание на наличие обширной нормативно-правовой базы по вопросу защиты прав потребителей представляется важным, так как при защите своих прав потребитель должен знать, что многие интересующие его вопросы имеют законодательное закрепление и разъяснение.

Характерной особенностью законодательства о защите прав потребителей служит то обстоятельство, что ответственность за нарушение прав потребителя наступает только у изготовителя (продавца). Это объясняется необходимостью обеспечения интересов потребителя как более слабой стороны в договорных отношениях. Предъявление иска в суде с целью восстановить свои нарушенные права должно стать обычным делом для гражданина. Законодательство о защите прав потребителей должно работать, быть востребованным. Эта цель не выполнима без активной жизненной позиции потребителей.

2. Общие вопросы

Как должна быть организована торговля?

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" (далее - Правила) режим работы продавца - государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти или органов местного самоуправления.

Режим работы продавца - организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно.

В случае временного приостановления своей деятельности (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и т.п.) продавец обязан предоставить покупателю информацию о дате и сроках приостановления.

Ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы обслуживания определяются продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией деятельности.

Продавец должен соблюдать обязательные с учетом профиля и специализации своей деятельности требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах; располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с требованиями стандартов сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров; иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения, своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую поверку.

Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование.

Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.

Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей.

Также продавец должен довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.

Продавец - индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Указанная информация размещается в удобных для ознакомления покупателя местах. Аналогичная информация также должна быть доведена до сведения покупателей при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца.

При осуществлении разносной торговли представитель продавца должен иметь личную карточку, заверенную подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца, с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце.

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров. Информация в обязательном порядке должна содержать: наименование товара; фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара; обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар; сведения об

основных потребительских свойствах товара; правила и условия эффективного и безопасного использования товара; гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара; срок службы или срок годности, если они установлены для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению; цену и условия приобретения товара.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом. Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

При продаже товаров продавец доводит до сведения покупателя информацию о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям путем маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и ознакомления потребителя по его требованию с одним из следующих документов: сертификат или декларация о соответствии; копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат; товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

Потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о применяемых формах обслуживания при продаже товаров (по предварительным заказам, продажа товаров на дому и другие формы).

При продаже товаров покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами.

Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Продавец обязан проводить проверку качества и безопасности (осмотр, испытание, анализ, экспертизу) предлагаемого для продажи товара в случае, когда проведение проверок предусмотрено законодательством РФ, обязательными требованиями государственных стандартов или условиями договора.

Цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей.

Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

Существуют ли в настоящее время официальные требования к качеству товаров?

Да, существуют.

В соответствии с п. 5 ст. 4 Закона о защите прав потребителей, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Закон о защите прав потребителей к понятию "стандарт" относит: государственные

стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Необходимо знать, что не все требования государственных стандартов обязательные. В соответствии с п. 2 ст. 7 Закона РФ от 10.06.1993 N 5154-1 "О стандартизации" к обязательным требованиям государственных стандартов относятся требования, устанавливаемые для обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, для обеспечения технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их контроля и единства маркировки. При применении правила указанной статьи необходимо также учитывать, что наряду с перечисленными в Законе о защите прав потребителей документами в соответствии с законодательством РФ обязательные требования к качеству товаров, работ, услуг могут устанавливаться федеральными законами, иными правовыми актами (ст. 469, 721 ГК), и именно этим требованиям в первую очередь должно соответствовать качество товаров (работ, услуг).

В перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, утвержденный постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 N 1013, входят продукты питания для детей, детские одежда и обувь, школьно-письменные принадлежности, косметическая продукция, верхняя одежда, предметы обстановки дома, строительные материалы, спортивные товары, корма для животных и др.

Обязательной сертификации подлежат не только товары, но и работы и услуги, например, услуги по техническому обслуживанию и ремонту легковых автомобилей, услуги розничной торговли по реализации пищевых продуктов, услуги общественного питания.

Согласно абз. 9 п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей в отношении товаров (работ), подлежащих обязательной сертификации, продавец (исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об их сертификации. В соответствии с Законом РФ от 10.06.1993 N 5151-1 "О сертификации продукции и услуг" порядок проведения обязательной сертификации товаров, включая порядок выдачи сертификата соответствия, устанавливается федеральным органом по сертификации. Документом, подтверждающим проведение обязательной сертификации, в соответствии с указанным Законом служит сертификат соответствия.

Вопросы маркировки товаров также регулируются Законом РФ "О сертификации продукции и услуг".

Государство сохранило за собой функции контроля за качеством продукции и услуг. Соблюдение требований, предъявляемых законодательством к товарам и услугам, - на совести продавцов и производителей.

Должны ли продавцы давать инструкцию на русском языке?

Да, должны.

В соответствии с п. 1 ст. 8 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителя на русском языке.

Достоверность информации предполагает соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным. Таким образом, если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации, и для продавца (изготовителя, исполнителя) наступают правовые последствия, предусмотренные ст. 12 Закона о защите прав потребителей.

Закон о защите прав потребителей не предусматривает обязательность заверения достоверности перевода информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и реализуемых им товарах (работах, услугах) на русский язык. Продавец по своему усмотрению вправе

заверить верность перевода. Согласно ст. 81 Основ законодательства РФ о нотариате от 11.02.1993 N 4462-1 верность перевода с одного языка на другой свидетельствует нотариус, если он владеет соответствующими языками.

В ст. 10 Закона о защите прав потребителей определен объем обязательной информации, которую изготовитель (продавец, исполнитель) обязан довести до потребителя. При этом Закон не устанавливает конкретные способы, которыми она должна доводиться до потребителя, а ограничивается лишь перечислением возможных способов доведения.

Перечень информации о товаре (работе, услуге) и способы ее доведения могут определяться законами, а также иными правовыми актами (указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ). В частности, перечень и способы доведения информации до потребителя в отдельных случаях определяются правилами продажи отдельных видов товаров, правилами бытового и иных видов обслуживания потребителей (правилами выполнения отдельных видов работ и правилами оказания отдельных видов услуг), утверждаемыми Правительством РФ на основании ст. 26, 38 Закона о защите прав потребителей.

Требования к маркировке товара: месту ее нанесения (непосредственно на товаре, на ярлыках, этикетках, таре и т.п.), ее содержанию, устанавливаются государственными стандартами. Требования государственных стандартов Закона РФ "О стандартизации" обязательны для соблюдения изготовителями товаров.

Какие товары подлежат маркировке?

Вопрос маркировки товара регулируется Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55, в соответствии с п. 12 которых при продаже товаров продавец доводит до сведения покупателя информацию о подтверждении их соответствия принятыми требованиями путем маркировки в установленном порядке знаком соответствия и ознакомления потребителя по его желанию с одним из следующих документов:

- 1) сертификатом или декларацией о соответствии;
- 2) копией сертификата, заверенной держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;
- 3) товарно-сопроводительными документами, оформленными изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащими по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия и т.п.).

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 N 1013 "Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации", если купленный товар несертифицирован, Вы вправе потребовать возврата уплаченных за него денег, расторгнув договор купли-продажи.

Какие товары не подлежат обмену?

Обмену не подлежат следующие товары:

- 1) товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты);
- 2) предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);
- 3) парфюмерно-косметические товары;
- 4) текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы

(линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, отпускаемые на метраж;

5) швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);

6) изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов);

7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8) мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

9) изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;

10) автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;

11) технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства);

12) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;

13) животные и растения;

14) непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Какая информация должна содержаться на продовольственных товарах?

Информация о продовольственных товарах в соответствии с обязательными требованиями стандартов в зависимости от вида товаров должна содержать:

1) наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки;

2) сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме;

3) назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок);

4) способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания);

5) условия хранения (для товаров, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);

6) дату изготовления и дату упаковки товара;

7) противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний);

8) сведения о государственной регистрации (для пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации).

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии пищевых продуктов, изготовленных на территории Российской Федерации, или его заверенной копией.

Каким образом должны быть указаны срок службы, гарантийный срок и срок годности товара?

В соответствии с п. 1 ст. 5 Закона о защите прав потребителей срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством РФ.

На товары (работы), предназначенные для длительного использования, не включенные в такой перечень, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы.

Изготовитель (исполнитель) должен быть заинтересован в установлении сроков службы на товары (работы), не включенные в указанный перечень, поскольку, если он не установит такой срок, то в соответствии с п. 3 ст. 14, п. 5 ст. 19 и п. 4 ст. 29 Закона о защите прав потребителей за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы), и за наличие в товаре (работе) существенных недостатков изготовитель (исполнитель) будет нести ответственность в течение десяти лет со дня передачи товара (принятия выполненной работы) потребителю, а если день передачи товара установить невозможно - с даты изготовления товара.

Срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Сроки годности устанавливаются на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению. Перечень товаров (работ), на которые изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности, утверждается Правительством РФ.

Перечни товаров, на которые изготовитель обязан устанавливать срок годности или срок службы, утверждены постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 N 720 "Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению" (далее - Перечень товаров длительного пользования), в которые работы не вошли.

В соответствии с п. 5 ст. 5 Закона о защите прав потребителей продажа товаров по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок службы или срок годности, но не установлен, запрещается.

Обязанность по установлению сроков службы на товары, вошедшие в Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, лежит на изготовителях, в том числе иностранных, осуществляющих свою деятельность на территории Российской Федерации и зарегистрированных в установленном законодательством РФ порядке. В соответствии со ст. 5 Закона о защите прав потребителей указанные изготовители обязаны устанавливать сроки службы на товары, вошедшие в перечень, со дня вступления в силу Перечня товаров длительного пользования. Срок службы начинает течь со дня продажи. На продавце лежит обязанность по доведению до потребителя информации об установленных изготовителями

сроках службы. В связи с этим продавец должен обеспечить получение такой информации от указанных выше изготовителей или от организаций, продающих ему товары таких изготовителей.

В случаях, когда иностранный изготовитель находится за пределами юрисдикции Российской Федерации и товар такого изготовителя, включенный в Перечень товаров длительного пользования, не сопровождается информацией о сроке службы, продавец вправе реализовывать такой товар потребителям без информации о них. Однако продавец должен иметь в виду, что в соответствии с ГК (п. 2 ст. 1097) и Законом о защите прав потребителей (п. 3 ст. 14) ответственность за вред, причиненный недостатками такого товара, наступает независимо от времени его причинения.

В отношении сроков годности действует запрет на продажу товаров без информации об указанных сроках на все товары, включая импортные. Данное требование обусловлено тем, что товар по истечении срока годности считается непригодным для использования по назначению, а срок годности начинает течь в соответствии с п. 2 ст. 19 Закона о защите прав потребителей со дня изготовления. Таким образом, в момент продажи товар, на который отсутствует информация о сроках годности, уже может быть непригодным для использования по назначению.

Товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения такового. Если товар вошел в перечень товаров, на которые должны быть установлены сроки годности, то независимо от того, где он произведен, продавец не просто должен довести имеющуюся информацию о сроке годности до потребителя, но и передать товар до окончания срока годности.

К сожалению, покупатель не вправе лично и незамедлительно наказать недобросовестного продавца за продажу товаров с истекшим сроком годности. Однако сообщения покупателей о нарушении сроков реализации товаров в компетентные органы (антимонопольные органы, отделы потребительского рынка в районных управах) способствуют дальнейшему предотвращению нарушений законодательства в этой области.

Согласно ст. 470 ГК гарантийный срок может быть установлен в договоре купли-продажи. Поскольку договоры розничной купли-продажи, как правило, являются договорами присоединения (ст. 428 ГК), условия которых определяются продавцом, то и гарантийный срок в этих договорах соответственно устанавливается продавцом, при этом, согласно ГК, любой продолжительности.

Вместе с тем Законом о защите прав потребителей установлены дополнительные по сравнению с ГК права потребителей - предъявление к продавцу требований, связанных с выявлением в товаре недостатков, в случае, когда они обнаружены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем (п. 1 ст. 19).

Таким образом, если гарантийный срок на товар установлен изготовителем, то в договоре купли-продажи с учетом п. 7 ст. 5 Закона о защите прав потребителей продавец вправе только продлить его.

В случае если продавец в нарушение указанного выше правила установит гарантийный срок меньшей продолжительности, чем установленный изготовителем (например, изготовитель дает гарантию шесть месяцев, а продавец - 30 дней), то независимо от установленного продавцом срока потребитель вправе предъявить к продавцу или организации, выполняющей функции продавца, требования, предусмотренные ст. 503 ГК (ст. 18 Закона о защите прав потребителей), если недостатки в товаре выявлены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем. Необходимо иметь в виду, что в соответствии с п. 1 ст. 471 ГК гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. При этом в случае выявления в товаре недостатков в течение гарантийных сроков, установленных продавцом, к продавцу или к организации, выполняющей функции продавца, потребителем могут быть предъявлены требования, предусмотренные ст. 503 ГК (ст. 18 Закона о защите прав потребителей). Порядок и сроки удовлетворения указанных требований, а также ответственность за нарушение этих сроков должны соответствовать ст. 20-22 Закона о защите прав потребителей.

К изготовителю или организации, выполняющей функции изготовителя, потребитель

может предъявить требования, предусмотренные Законом о защите прав потребителей, если недостатки выявлены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем.

Если гарантийный срок изготовителем не установлен, в договоре купли-продажи он может быть установлен любой продолжительности.

Однако в случае установления продавцом гарантийного срока меньшей продолжительности, чем шесть месяцев (двух лет - по недвижимости), с учетом правила, установленного п. 5 ст. 477 ГК, продавец будет нести ответственность, если недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах шести месяцев (двух лет - по недвижимости) со дня передачи товара покупателю и, если покупатель докажет, что эти недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента.

Если на товар гарантийный срок не установлен ни продавцом, ни изготовителем, то требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем к продавцу или организации, выполняющей функции продавца, при условии, что недостатки были обнаружены в разумный срок, но в пределах шести месяцев со дня передачи товара покупателю (в отношении недвижимого имущества - не позднее двух лет со дня передачи его потребителю). При определении разумности сроков рекомендуется исходить из гарантийных сроков, установленных государственными стандартами, а если они не установлены - из показателей долговечности товара, установленных нормативными документами по стандартизации. При этом необходимо учитывать, что Законом РФ от 10.06.1993 N 5154-1 "О стандартизации" гарантийные сроки не отнесены к обязательным требованиям государственных стандартов. Таким образом, гарантийные сроки, установленные в государственных стандартах, носят рекомендательный характер.

Если изготовителем гарантийный срок не установлен в соответствии с п. 1 ст. 19 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе предъявить ему (организации, выполняющей функции изготовителя) требования, предусмотренные абз. 2, 4 п. 1, а также п. 3 ст. 18 Закона о защите прав потребителей, если недостатки обнаружены в течение шести месяцев со дня передачи товара потребителю, а в отношении недвижимого имущества - в течение не более двух лет, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Требования в отношении недостатков товара можно предъявить, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня продажи товара покупателю. Если день продажи товара установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Если покупатель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки и др.), гарантийный срок исчисляется с даты устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара установить невозможно, гарантийный срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Для сезонных товаров (одежда, меховые товары, обувь и другие товары) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется уполномоченным государственным органом субъекта РФ, исходя из климатических условий места нахождения покупателей.

В случае, если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, установленного в соответствии с федеральным законом или договором.

Где лучше сделать покупку?

При совершении серьезных покупок будьте осмотрительны, не спешите с покупкой, проверьте репутацию фирмы, с которой собираетесь иметь дело.

Справляйтесь о репутации приглянувшихся фирм у знакомых. Не обращайтесь в первую попавшуюся компанию по принципу "ближе к дому". Обдумывайте тщательно, где сделать покупку или заказ. Читайте договор, если он есть. Требуйте внесения в него пунктов, которые могут вас защитить. Требуйте подробного описания результата заказа. Неисполнение этих нехитрых советов может привести к потере денег и разочарованию.

Не заказывайте и не покупайте ничего в разнообразных телевизионных и радиомагазинах, какими бы необходимыми и привлекательными ни казались предлагаемые товары. Удобство при совершении такой покупки несоизмеримо меньше в сравнении с огорчением, связанным с потерей денег и разочарованием от обмана при неудачной покупке. Приходится признать, что нет полноценной защиты от недобросовестных продавцов виртуальных магазинов. Не сформировался у нас в России еще круг продавцов таких "магазинов на диване", которые дорожили бы своей репутацией.

Не оплачивайте услугу (заказ) полностью до ее оказания, как бы привлекательно ни выглядел образец.

Если продавец не согласен отказаться от полной предоплаты, уходите от него. Ищите фирму, где аванс минимальный и оплата работ производится по результату.

При выборе магазина предпочтите большой (например, из серии "сеть магазинов"). У вас должна быть уверенность, что магазин этот расположился здесь основательно, что через месяц или два, в случае возникновения претензии, вы сможете прийти сюда снова и сдать некачественный товар.

Любая покупка на рынке, в маленьком магазинчике или в торговом комплексе - это риск не обнаружить продавца в случае возникновения претензий через какое-то время. Вы можете возразить, что в большом магазине товары дороже. Между тем зачастую в магазинах, торгующих под единым названием по принципу "сеть магазинов", товары оказываются дешевле, чем на рынке.

Отдельное пожелание инвалидам: не покупайте ничего в телевизионных и радиомагазинах. Не посылайте деньги в ответ на письма и открытки, полученные вами, с предложением совершить покупки. Постарайтесь попросить купить нужную вам вещь ваших знакомых или родственников. Вы сохраните свои деньги и уберете себя от огорчения. Лучше отказаться от какой-то соблазнительной на первый взгляд покупки, чем стать жертвой жуликов. Может быть, лучше дождаться случая и приобрести понравившуюся вещь более надежным способом, чем "по переписке". Будьте бдительны. Возможно, мы и доживем до светлых дней, когда окружающие нас продавцы будут стремиться завоевать хорошую репутацию, а, завоевав, дорожить ею.

Как определить, имеет товар существенный недостаток?

Закон о защите прав к существенным относят недостатки товара (работы, услуги), которые делают невозможным или недопустимым его использование в соответствии с его целевым назначением, не могут быть устранены, проявляются вновь после устранения, для устранения которых требуются большие затраты, вследствие которых потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

В п. 2 ст. 475 ГК также определены признаки отнесения недостатков, выявленных в товаре, к существенным, которые аналогичны установленным в Законе о защите прав потребителей. Вместе с тем в Законе о защите прав потребителей содержатся дополнительные признаки, что не противоречит ГК, так как перечень, приведенный в нем, не исчерпывающий (предусматривает наличие других подобных недостатков). В частности, к "существенным" согласно Закону о защите прав потребителей может быть отнесен недостаток, который делает

"невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением". Один из вариантов "невозможности и недопустимости" - недостаток, делающий его использование по назначению опасным для жизни, здоровья или имущества граждан.

Указанными в законодательстве признаками необходимо руководствоваться в каждом конкретном случае при решении вопроса об отнесении выявленного в товаре недостатка к существенным. При возникновении сомнений проводится экспертиза в порядке, установленном абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей. При необходимости спор решается в судебном порядке.

3. Вопросы регулирования договорных отношений

Что такое договор присоединения и публичный договор?

В повседневной жизни мы постоянно заключаем договоры, часто не задумываясь об этом. Сели в троллейбус - заключили договор перевозки, отдали ребенка в школу - заключили договор об оказании образовательных услуг, зарегистрировались в квартире - заключили договор найма жилого помещения, купили телевизор - заключили договор розничной купли-продажи. Примеров вступления в договорные отношения без письменного оформления этих отношений можно привести много. Эти договоры именуются публичными договорами и договорами присоединения. Можно ли влиять на условия договора, который Вам предстоит заключить, если он относится к договорам присоединения или публичным договорам? Статья 428 ГК договором присоединения признает такой, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом.

Для граждан-потребителей такими договорами могут быть, например, договоры на оказание услуг вневедомственной охраны, на услуги мобильной связи. Хочешь - подписывай такой договор, каков есть, а не хочешь - не подписывай вовсе, и тогда останешься без охраны квартиры или без мобильного телефона.

Статья 426 ГК публичным договором признает договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.). Участие в таких договорах совсем не означает, что граждане-потребители полностью бесправны. Статья 426 ГК предусмотрела правило, по которому исполнитель обязан возместить потребителю убытки, причиненные в результате необоснованного отказа в заключении договора на выполнение работ или оказание услуг. Вас отказались обслужить в обувной мастерской по неизвестным причинам, и Вы были вынуждены ехать на другой конец города, чтобы отремонтировать обувь, - налицо нарушение закона и причинение убытков. Убытки в данном случае могут выразиться в затратах на проезд.

То же - и с договором присоединения. Присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если он хотя и не противоречит закону или иным правовым актам, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора (ст. 428 ГК).

Можно и нужно защищать себя в случаях вступления в публичные договорные отношения и в отношения, вытекающие из договора присоединения. Не всегда отсутствие письменного закрепления ваших прав свидетельствует об отсутствии права на защиту этих прав в случае их нарушения. Помните, что с Вами надежные защитники - ГК и Закон о защите прав потребителей. Эти [законы](#) помогут вам отстоять ваши нарушенные права, даже если они не были закреплены письменно.

Пример

Истец К. обратился в один из районных судов г. Тулы с иском к транспортному предприятию о взыскании компенсации за моральный вред, указав, что при посадке в троллейбус неожиданно закрывшейся дверью ему прищемило правую руку. Поехавший троллейбус протащил его по скользкой дороге около 12 метров, затем водитель остановила троллейбус, открыла дверь, и, едва К. вскочил на ступеньку, дверь захлопнулась, ударив его по спине, в результате чего ему были причинены физические и нравственные страдания (боль в руке, страх попасть под колеса, возможность погибнуть). Суд удовлетворил иск К. и взыскал с транспортного предприятия в возмещение морального вреда 7000 руб.

Данное судебное дело служит примером того, как публичный договор перевозки стал основанием для обращения гражданина за защитой нарушенных прав, закрепленных в ст. 4 "Качество услуг" и ст. 7 "Право потребителя на безопасность услуг" Закона о защите прав потребителей. О своих правах гражданин узнал не из договора, а из закона, и сумел воспользоваться этим законом при защите своих нарушенных прав.

Бывает и так, что при заключении договора присоединения мы не читаем его. Зачем читать, если ничего нельзя изменить, думаем мы. Однако в случае нарушения наших прав текст договора может очень пригодиться, даже если мы не могли повлиять на его содержание при заключении.

Пример

Г. приобрел билет на международный авиарейс. При возвращении домой в Москву Г. обнаружил, что его чемодан из пластика безнадежно испорчен: имеет трещину по всей длине. Г. внимательно прочитал билет и обнаружил, что авиаперевозчик обязуется компенсировать повреждение багажа из расчета 20 дол. за 1 кг веса. В аэропорту Г. составил коммерческий акт о повреждении, указав вес чемодана - 6 кг. Впоследствии, обратившись в представительство авиаперевозчика в Москве, Г. получил компенсацию 120 дол. за испорченный чемодан.

Защита прав и интересов потребителя при заключении публичных договоров и договоров присоединения возможна и необходима.

Можно ли обсуждать условия договора?

Да, не стесняйтесь обсуждать некоторые его положения, спрашивать, что подразумевает другая сторона договора в том или ином его пункте. Такой подход серьезно облегчит жизнь в дальнейшем. Не всегда договоры составлены с нарушениями, обнаружение которых опытным юристом спасет от материальных затрат. Если непонятны положения договора, не подписывайте его сразу, попросите копию и покажите юристу, который обратит внимание на несоответствия закону, нарушения прав. Если изменить условия договора не удастся, откажитесь от его заключения или терпеливо снесите те последствия, которые наступят после заключения.

В какой момент договор купли-продажи считается заключенным?

Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором между продавцом и покупателем.

При разносной торговле вместе с товаром (за исключением продовольственных товаров) покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и сведения о продавце, дата продажи, количество и цена товара, а также проставляется подпись представителя продавца.

Расчеты с покупателями за товары осуществляются с применением контрольно-кассовых машин, за исключением предусмотренных законодательством РФ случаев.

Можно ли расторгнуть договор купли-продажи, если не была предоставлена информация о товаре?

Да, можно. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге), об изготовителе предусмотрена ст. 12 Закона о защите прав потребителей. Указанная статья предусматривает ответственность, предусмотренную ст. 18 и 29 этого Закона за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации. В ч. 1 ст. 12 указанного Закона предусматривается возможность возмещения убытков, причиненных уклонением от заключения договора. Под "уклонением от заключения договора" в данном случае понимается непредставление потребителю возможности незамедлительно при заключении договора получить информацию о товаре (работе, услуге). Законодательство связывает непредставление информации о товаре с наступлением вредных для потребителя последствий, возникающих вследствие такого непредставления. Иными словами, простое непредставление информации о товаре, не причинившее убытков потребителю, вряд ли может быть предметом рассмотрения суда. В соответствии со ст. 12 Закона о защите прав потребителей продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную указанным **Законом**. В частности, можно потребовать расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги. Для этого нужно обратиться в суд с иском к продавцу и доказать, что важная информация при продаже товара была скрыта. Обращение в суд в данном случае возможно в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем; если эти сроки не установлены, то - в пределах двух лет со дня передачи товара Вам. Заявление в суд об отсутствии информации об услуге см.: [образец 1](#).

В течение какого времени должны быть удовлетворены требования покупателя о расторжении договора купли-продажи?

Из ст. 18 Закона о защите прав потребителей следует, что при расторжении договора купли-продажи потребителю возмещаются убытки в полном объеме (см. ст. 15 ГК), которые в связи с этим могут возникнуть у потребителя. Денежная сумма, уплаченная потребителем за товар, является одной из составляющих этих убытков. В связи с этим, если потребителем предъявлено требование о возврате денежной суммы, уплаченной за товар, оно должно быть удовлетворено в течение срока, установленного ст. 22 Закона о защите прав потребителей для возмещения убытков, причиненных потребителю расторжением договора, т.е. в десятидневный срок с момента предъявления соответствующего требования.

В соответствии с п. 3 ст. 503 ГК при расторжении договора купли-продажи покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества. В случае предъявления продавцом требования о возврате товара возврату подлежит весь товар, т.е. основное изделие, комплектующие его части и принадлежности за исключением упаковки и быстроизнашивающихся принадлежностей, которые могут быть использованы (прийти в негодность) в процессе эксплуатации. В каждой конкретной ситуации продавец может проверить, в какой комплектности и в каком комплекте первоначально продавался товар.

Согласно п. 3 ст. 503 ГК при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств. Как составить претензию, см.: [образцы 10, 11, 12](#).

Как отклонить требования другой стороны об уплате денег за расторжение договора?

При заключении договора следует внимательно его читать, обращая особое внимание на порядок расчетов и условия расторжения. Если это не было сделано до подписания, внимательно изучите договор хотя бы сейчас, после возникновения проблем при его реализации. Возможно, некоторые положения договора не соответствуют закону, что делает их ничтожными, т.е. недействующими. Нарушения законодательства, содержащиеся в тексте договора, помогут выработать позицию, в соответствии с которой можно отвести претензии другой стороны, например риэлторов об уплате денег за расторжение договора. Заявите риэлторам о намерении расторгнуть договор (это намерение должно быть выражено письменно). В случае отказа риэлторов добровольно разделить такую позицию, обратитесь в суд с иском о расторжении договора и истребовании документов. Зачастую до суда дела не доходит: на стадии досудебной подготовки многие солидные риэлторские фирмы, чтобы не выносить сор из избы и не обнародовать свои далеко не безукоризненные в правовом смысле договоры, добровольно возвращают оригиналы документов без каких-либо материальных затрат со стороны истца. Заявление об истребовании см.: [образец 33](#).

4. Вопросы о нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

Что делать, если исполнитель нарушает сроки выполнения работ (оказания услуг)?

В таком случае налицо нарушение Закона о защите прав потребителей, в соответствии со ст. 27 которого исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ или договором о выполнении работ (оказании услуг). Если эти сроки нарушены, то в соответствии со ст. 28 Закона потребитель по своему выбору вправе:

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

Можно также взыскать неустойку (пеню) в соответствии со ст. 28 Закона о защите прав потребителей.

При расторжении договора о выполнении работы в случае, когда исполнитель нарушил сроки выполнения работы - ее начала и окончания и промежуточные сроки выполнения работы или во время выполнения работы стало очевидным, что она не будет сделана в срок, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы, а также платы за работу, за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (п. 4 ст. 28 Закона о защите прав потребителей).

Что делать, если в течение гарантийного срока изделие ломается, а в магазине такого больше нет, оно снято с производства?

Если потребитель предъявил продавцу (изготовителю) требование о замене товара ненадлежащего качества на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены поставки товаров вследствие непреодолимой силы, то в соответствии с п. 1 ст. 416 ГК обязательство продавца (изготовителя) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное требование из перечисленных в п. 1 ст. 503 ГК (п. 1, 3 ст. 18 Закона о защите прав потребителей). Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (изготовитель), а также принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (изготовителе).

Если потребитель предъявляет требование о замене товара в связи с недостатком в

основном товаре, замене подлежит товар в целом, т.е. совокупность составных частей, составляющих товар, а также его принадлежности.

Как рассчитать неустойку за несвоевременное выполнение продавцом требований покупателя о расторжении договора купли-продажи и возврате денег?

Неустойка (пеня) в размере, установленном ст. 23 Закона о защите прав потребителей, взыскивается за каждый день просрочки установленных ст. 20, 21, 22 Закона о защите прав потребителей сроков выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара, замене товара с недостатками, о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на период ремонта (замены) аналогичного товара длительного пользования впредь до выполнения соответствующего требования потребителя без ограничения какой-либо суммой.

В случае если продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, одновременно нарушили сроки устранения недостатков (замены) и не предоставили по требованию потребителя на эти сроки аналогичный товар или задержали его предоставление, то неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, предусмотренных ст. 20, 21 и 22 Закона о защите прав потребителей сроков, предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных ст. 18 Закона о защите прав потребителей.

В случае если потребитель предъявил новые требования из числа предусмотренных ст. 18, 20, 21 и 22 Закона о защите прав потребителей, то за просрочку выполнения этого нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона о защите прав потребителей.

5. Вопросы отношений с гарантийной мастерской

Как воздействовать на гарантийную мастерскую при нарушении сроков ремонта изделия?

Ответственность по сервисному (гарантийному, абонементному) обслуживанию потребителей наступает в соответствии с договором, заключенным между потребителем и обслуживающей организацией, и Законом о защите прав потребителей (ст. 11, 13, 29 и др.).

Если уровень обслуживания не удовлетворительный, следует предъявить письменную претензию в адрес обслуживающей организации, в которой изложить требования. Через десять дней после принятия претензии можно начислять неустойку (пени) в размере 1% от суммы требований за каждый день просрочки их исполнения. В случае неисполнения требований взыскивайте сумму ущерба и неустойки в судебном порядке.

Имеют ли право работники магазина не принять товар с дефектом, который был обнаружен в период гарантийного срока?

Нет, а если это происходит, то необходимо предъявить работникам магазина письменную претензию. Поскольку недостаток в товаре был обнаружен в период гарантийного

срока, продавец товара обязан принять покупку независимо от того, что покупатель обратился в магазин после истечения срока гарантии. В соответствии с п. 1 ст. 19 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей требования к продавцу или изготовителю в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленного изготовителем.

Каков гарантийный срок на мебель, и можно ли рассчитывать на ее ремонт?

Гарантийный срок на бытовую мебель составляет два года, на детскую мебель - 18 месяцев. В течение этого срока потребитель вправе предъявить изготовителю или продавцу претензии по их качеству.

Мебель нередко имеет скрытые дефекты, которые проявляются спустя некоторое время. Неправильно подобранное сырье может привести к преждевременной поломке. Например, плохо высушенная древесина часто становится причиной рассыхания мебели. Дежурная отговорка производителей: "У вас в квартире очень жарко" - никак не может приниматься во внимание. Существуют определенные требования к эксплуатации мебели. В переговорах с производителем мебели следует настаивать на ее гарантийном ремонте. Нередки в практике случаи, когда мастера фабрики-изготовителя приезжают на дом к покупателю и устраняют дефекты прямо в квартире, ведь мебель сегодня сродни конструктору: меняются петли, планки, панели, столешницы и т.п.

Что делать, если изделие сломалось, а мастерских по его ремонту в городе нет?

В таком случае надо заявить продавцу изделия (в том магазине, где оно приобреталось) о намерении расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата денег за некачественный товар. Такое право предоставляется ст. 18 Закона о защите прав потребителей. В соответствии с этой же статьей указанного Закона обязанность проведения экспертизы возложена на продавца. Если ситуация заходит в тупик, обращайтесь в суд с требованием о расторжении договора купли-продажи и взыскании стоимости изделия, ведь прежде, чем продавать товар, продавец товара должен был организовать условия его реализации надлежащим образом, включая возможные последствия поломки товара.

Что делать, если мастер повредил изделие, а в квитанции, выданной гарантийной мастерской, написано "гарантия не предусмотрена"?

Запись в квитанции следует понимать так, что на выполненную работу не будет установлен срок гарантии. Но если было повреждено имущество потребителя, то в соответствии со ст. 35 Закона о защите прав потребителей он вправе требовать либо предоставления в трехдневный срок аналогичного изделия, либо выплаты его двукратной стоимости.

На какие товары не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара?

В соответствии с Перечнем товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденным постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55, такими товарами считаются:

1) автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

- 2) мебель;
- 3) электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла);
- 4) электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);
- 5) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Кто должен оплачивать транспортировку изделия в гарантийную мастерскую?

Пункт 6 ст. 18 Закона о защите прав потребителей устанавливает обязанность продавца (изготовителя) и организации, выполняющей функции продавца (изготовителя), своими силами и за свой счет осуществлять доставку крупногабаритных товаров, а также товаров весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврата их потребителю.

Закон о защите прав потребителей не устанавливает предельный размер расстояния по доставке крупногабаритных товаров для ремонта, уценки, замены товара. Однако в соответствии с указанной статьей данного Закона при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в месте нахождения потребителя доставка и возврат товаров могут осуществляться потребителем.

Закон о защите прав потребителей возлагает на продавца (изготовителя) обязанность возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и возвратом товара, в случае, если потребитель произвел эту доставку. При доставке товаров своими силами потребитель определяет наиболее удобный для себя способ доставки до места ремонта (замены), а также количество человек, сопровождающих товар. Вместе с тем продавец (изготовитель) обязан возместить потребителю только необходимые расходы, т.е. произведенные в пределах разумного. В случае возникновения разногласий по размеру возмещения спор решается в судебном порядке.

Обязанность продавца (изготовителя) возместить потребителю расходы по доставке товара возникает только в случае продажи товара с недостатками. Если продавцом будет доказана вина потребителя в возникновении недостатков товара, то он вправе отказать потребителю в возмещении понесенных им расходов по доставке товара.

6. Жилищные вопросы: собственность и коммунальное обслуживание

Как регулируются права собственника квартиры в многоквартирном доме?

Этот вопрос регулируется гл. 18 ГК. В соответствии со ст. 290 ГК собственникам квартир в многоквартирном доме принадлежит на праве общей долевой собственности общие помещения дома, несущие конструкции дома, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование за пределами или внутри квартиры, обслуживающее более одной квартиры.

Статья 291 ГК определяет понятие "товарищество собственников жилья" как организацию, создаваемую собственниками квартир для обеспечения эксплуатации многоквартирного дома.

В рамках товарищества собственников жилья легче защищать права собственников квартир в многоквартирном доме, в том числе по отстаиванию прав самостоятельно сдавать в аренду принадлежащие товариществу собственников жилья помещения. Порядок организации и деятельности товариществ собственников жилья регулируется Федеральным законом от 15.06.1996 N 72-ФЗ "О товариществах собственников жилья".

Если квартира приобретена в собственность, можно ли требовать ее замены при обнаружении недостатков?

Нет. Отношения, возникающие между потребителем и продавцом при продаже недвижимого имущества (например, квартиры) для личных (бытовых) нужд, регулируются нормами ГК и Закона о защите прав потребителей.

Последствия ненадлежащего исполнения договора в случае передачи продавцом недвижимого имущества (квартиры и др.), не соответствующей по качеству условиям договора, установлены ст. 475, 557 ГК. В соответствии с этими [статьями](#), если при продаже недвижимого имущества недостатки не были оговорены продавцом, потребитель, которому передано недвижимое имущество ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

- 1) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 2) безвозмездного устранения недостатков недвижимого имущества в разумный срок;
- 3) возмещения своих расходов на устранение недостатков товара.

В случае существенного нарушения требований к качеству недвижимого имущества, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы.

В любом случае покупатель не вправе требовать замены недвижимого имущества (ст. 557 ГК).

Как быть уверенным в том, что приватизация квартиры правомерна?

Договор приватизации относится к "гарантированным" договорам, ведь стороной в этом договоре наряду с гражданином выступает государство в лице его жилищных органов.

Пример

О. и ее отец приватизировали свою трехкомнатную квартиру. На момент приватизации никто, кроме них, в квартире прописан не был. Вскоре отец умер, оставив завещание в пользу О. Через некоторое время к ней стала наведываться ее тетка З. с племянником, возвратившиеся из Норильска. З. заявила, что имеет в этой квартире "долю", что все документы, полученные О., недействительны. З. обратилась в суд, требуя "аннулировать" приватизацию, восстановить ее жилищные права. В доказательство своей правоты З. указывала, что раньше была прописана в этой квартире, а после того, как она выехала, О. и ее отец получили эту, спорную, трехкомнатную квартиру. З. умолчала о том, что выписалась из квартиры добровольно, вступив в жилищно-строительный кооператив и получив там отдельную квартиру.

Суд разбирался в этом деле долго, но в конце концов вынес справедливое решение, отказав З. и ее племяннику в иске. О. осталась в квартире одна. Решение вступило в законную силу.

Солидные риэлторские фирмы оказывают серьезную помощь гражданам при заключении договоров, проверяя "чистоту" квартир, помогая без риска получить деньги за проданную квартиру путем закладывания денег в банковскую ячейку, наконец, составляют юридически грамотный договор, что немаловажно, так как нотариальное удостоверение сделок с недвижимостью больше не является обязательным. Некоторые из риэлторских фирм пошли еще дальше. Они обещают, что, если в течение года после заключения договора при их участии у гражданина возникают какие-либо проблемы с квартирой (например, приезжает какая-нибудь тетя из Норильска), они компенсируют все расходы, понесенные гражданином при неблагоприятном развитии событий. Ищите такие фирмы. Исковое заявление о признании договора приватизации недействительным см.: [образец 14](#).

Какова оплата за коммунальные услуги приватизированной квартиры?

В соответствии со ст. 21 Закона РФ от 04.07.1991 N 1541-1 "О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации" обслуживание и ремонт приватизированных квартир осуществляются на условиях, установленных для домов государственного и муниципального жилищного фонда. Согласно ст. 24 этого Закона собственник жилого помещения оплачивает расходы, связанные с обслуживанием и ремонтом приватизированных квартир, по ставкам, установленным для обслуживания государственного и муниципального жилищного фонда.

Как регулируются права членов ЖСК?

Все взаимоотношения по пользованию общей собственностью могут быть урегулированы Уставом ЖСК. Деятельностью ЖСК руководит Правление во главе с Председателем, которого следует избрать. Правление и общее собрание членов ЖСК принимают соответствующие документы, регулирующие вопросы жизнедеятельности ЖСК, в том числе и по размеру коммунальных платежей, выбору обслуживающей организации, порядку пользования общей собственностью и т.п. Исковое заявление о восстановлении прав члена ЖСК см.: [образец 27](#).

Как доказать вину в аварии эксплуатирующей организации?

Вы можете быть освобождены от ответственности за причинение ущерба соседям, если докажете, что ущерб произошел не по вашей вине. Перспективной правовой позицией по данному делу представляется привлечение к данному делу жилищно-эксплуатационной конторы в качестве ответчика и возложение на нее вины за причинение ущерба. Согласно п. "а" ст. 16 Правил пользования жилыми помещениями, содержания жилого дома и придомовой территории РСФСР, утвержденных постановлением Совета Министров РСФСР от 25.09.1985 N 415, наймодатель обязан систематически производить осмотр жилых домов и жилых помещений, профилактическое обслуживание санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в них, а также осмотр объектов благоустройства придомовой территории. В Приложении к названным Правилам регламентируется и периодичность проведения плановых осмотров элементов и помещений зданий и объектов. Согласно п. 3.5 она составляет три - шесть месяцев. В пределах установленного интервала периодичность осмотров определяется эксплуатирующими организациями, исходя из технического состояния зданий и местных условий.

Обязаны ли жилищно-эксплуатационные службы делать ремонт?

Да, обязаны. В соответствии с постановлением Правительства РФ от 02.08.1999 N 887 "О совершенствовании системы оплаты жилья и коммунальных услуг и мерах по социальной защите населения" в платеж за жилье, в частности, входит плата за техническое содержание, а также за текущий и капитальный ремонт жилья. Отношения с жилищно-эксплуатационной службой можно охарактеризовать как договорные отношения по техническому обслуживанию и ремонту квартир (доказательство этому - оплата счетов-извещений). Согласно ст. 22 ГК и ст. 4 Закона о защите прав потребителей качество услуги (а жилищно-эксплуатационные органы, безусловно, оказывают услуги) должно соответствовать условиям, установленным договорами, законами, стандартами. Жилищно-эксплуатационная служба обязана производить капитальный и текущий ремонт жилых домов, обеспечивать бесперебойную работу санитарно-технического и иного оборудования, сохранность жилищного фонда (п. 1 ст. 27 Закона о защите прав потребителей, п. 16 Правил пользования жилыми помещениями, содержания жилого дома и придомовой территории в РСФСР и типового договора найма жилого помещения в рамках государственного, муниципального и общественного жилищного фонда в РСФСР, утвержденных

постановлением Совета Министров РСФСР от 25.09.1985 N 415, ст. 22 ЖК, а также Правила предоставления коммунальных услуг, утвержденные постановлением Правительства РФ от 26.09.1994 N 1099. Можно предложить жильцам дома подать иск в суд об обязанности жилищно-эксплуатационной службы выполнить обязательства по ремонту жилья.

Что делать, если квартира плохо отапливается?

Техническое обслуживание жилого дома включает работы по поддержанию исправного состояния и соответствующих режимов работы технических устройств и конструкций. Плата за жилье включает оплату содержания и текущего ремонта жилого фонда, в том числе плату за коммунальные услуги (постановление Правительства РФ от 02.08.1999 N 887 "О совершенствовании системы оплаты жилья и коммунальных услуг и мерах по социальной защите населения"). В соответствии со ст. 4 Закона о защите прав потребителей исполнитель обязан оказывать услуги потребителю, пригодные для целей, ради которых услуга подобного рода оказывается. При этом услуга по качеству должна соответствовать требованиям нормативов, стандартов, санитарных норм и правил. Согласно Приложению к Правилам предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Совета Министров РСФСР от 25.09.1985 N 415, температура воздуха в жилых помещениях должна составлять 18°C, а в угловых комнатах - 20°C. Если потребителю оказывают некачественные услуги, он имеет право потребовать безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги). Причем исполнитель (в данном случае жилищно-эксплуатационная служба) обязан выполнить требование об устранении недостатков в разумный срок, назначенный потребителем (ст. 30 Закона о защите прав потребителей). Оформите свое требование в виде письменного заявления, подайте это заявление в жилищно-эксплуатационные органы. Второй экземпляр такого заявления с распиской в получении и датой оставьте у себя. Если обязанности жилищно-эксплуатационными органами не выполняются, подавайте в суд иск о нарушении прав потребителя. Указанные нормативно-правовые акты помогут юридически обосновать иски о требованиях.

Попробуйте не оплачивать такое "тепло". В результате возникшей задолженности по оплате теплоснабжающая организация может обратиться в суд с иском к Вам об уплате задолженности. В судебном заседании выяснится, что обязательств своих по поддержанию необходимой температуры в жилых помещениях она не выполняет (нужно будет представить акты о температуре в квартирах, составленные при участии технических работников организаций, обслуживающих квартиры). Следовательно, возникнут Ваши встречные требования по исполнению ими своих обязательств. В таком судебном поединке Вы скорее добьетесь выполнения теплоснабжающей организацией своих обязанностей.

Как законодательно регулируются взаимоотношения по снабжению электроэнергией?

Отношения между снабжающими организациями и абонентами-гражданами по энергоснабжению, а также на основании ст. 548 ГК отношения, связанные со снабжением тепловой энергией, газом, водой и другими товарами через присоединенную сеть, регулируются гл. 30 ГК, если иное не установлено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства. К указанным отношениям с участием потребителей-граждан применяются также нормы Закона о защите прав потребителей и принятых в соответствии с ним иных правовых актов в части, не противоречащей ГК.

При применении положений Закона о защите прав потребителей в части, касающейся ответственности продавца за неисполнение и ненадлежащее исполнение обязательств по договору купли-продажи, необходимо учитывать, что ГК установлена ограниченная ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору энергоснабжения: сторона, нарушившая обязательство, обязана возместить причиненный этим только реальный ущерб (ст. 547 ГК). Кроме того, п. 2 ст. 542 ГК предусмотрено, что в случае

нарушения энергоснабжающей организацией требований, предъявляемых к качеству энергии, абонент вправе отказаться от оплаты такой энергии. Жалоба в прокуратуру на незаконное отключение электроэнергии приводится в [образце 34](#).

Что делать при неправомерном взимании платы за предоставление услуг связи?

В случае взимания платы при переоформлении договора на оказание услуг связи на другое лицо необходимо установить, за что взимается эта плата. Если она взимается как некий сбор на основании внутренних документов узла связи, то установить нарушение законодательства о защите прав потребителей будет затруднительно. Если же эта плата взимается как плата за предоставление услуги, дополнительной к услуге связи, то можно ставить вопрос о нарушении ст. 16 Закона о защите прав потребителей - недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя. В п. 2 указанной статьи "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".

Если удастся доказать в суде, что услуга по переоформлению договора "навязана", то можно получить в качестве возмещения ущерба уплаченные вами деньги.

Можно ли выбрать форму оплаты за предоставление услуг связи? Действуют ли льготы за предоставление этих услуг?

Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи" вступил в действие с 1 января 2004 г., за исключением п. 2 ст. 47, который вступает в силу с 1 января 2005 г. Этот пункт гласит: "Пользователи услугами связи, указанные в пункте 1 настоящей статьи, обязаны вносить плату за оказанные им услуги связи в полном объеме с последующей компенсацией произведенных ими расходов непосредственно за счет средств бюджета соответствующего уровня". Это следует понимать так: льготы, предусмотренные при оплате услуг связи во многих законах (например, Федеральном законе от 12.01.1995 N 5-ФЗ "О ветеранах" и т.п.) нельзя реализовать путем уменьшения выплаты за услугу связи. Нужно заплатить полностью, а потом (с 1 января 2005 г.) требовать компенсацию расходов "из средств бюджета соответствующего уровня".

Что касается выбора о поминутной или абонентской оплате, то необходимо пояснить следующее: вид оплаты производится по выбору абонента (ст. 54 Федерального закона "О связи") в соответствии с условиями заключенного договора. Договор об оказании услуг связи, заключаемый с гражданином, является публичным договором (ст. 45 Федерального закона "О связи"). Публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по оказанию услуг, которые такая организация должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится. Отказ от заключения публичного договора при наличии возможности его заключить не допускается (ст. 426 ГК). При необоснованном уклонении коммерческой организации (а организации связи - коммерческие организации) потребитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор. Сторона, необоснованно уклоняющаяся от заключения договора, должна возместить другой стороне причиненные этим убытки (п. 4 ст. 445 ГК).

Иными словами, если Вы хотите реализовать свое право на выбор формы оплаты услуг связи, обратитесь к предприятию связи с требованием о заключении договора, при отказе обращайтесь в суд с иском о понуждении заключить договор.

Имеют ли право не выдавать ключ от домофона при отказе оплатить его установку?

Нет, это незаконно. При установке домофона всем жильцам дома было необходимо выяснить, все ли согласны на его установку. Если часть жильцов не желала оплачивать

установку домофона, следовало бы приходящуюся на них часть оплаты распределить между другими жильцами, согласными на установку домофона и его оплату. Если этого не произошло, то жильцам дома следовало бы вообще отказаться от намерения установить домофон. Никто не может против воли заставить оплатить услугу. Никто также не имеет права запретить Вам войти в свой дом, это нарушение ГК и Конституции. Если все же Вы сталкиваетесь с нарушением Ваших прав, обращайтесь в милицию.

Какие существуют льготы при покупке квартиры в кредит?

Российское законодательство предоставляет налоговую льготу клиентам, которые приобрели новую квартиру в кредит. В соответствии с гл. 23 НК облагаемый налогом доход граждан уменьшается на суммы, израсходованные на приобретение жилья, а также на суммы, направленные на погашение процентов по ипотечному кредиту. Максимальная, не облагаемая налогом сумма - 1 000 000 руб.

Статья 220 НК: вычет предоставляется в сумме, израсходованной налогоплательщиком на новое строительство либо приобретение на территории жилого дома или квартиры, в размере фактически произведенных расходов, а также в сумме, направленной на погашение процентов по ипотечным кредитам, полученным налогоплательщиком в банках РФ и фактически израсходованным им на новое строительство либо приобретение на территории жилого дома или квартиры. Общий размер имущественного налогового вычета, предусмотренного настоящим подпунктом, не может превышать 1 000 000 руб. без учета сумм, направленных на погашение процентов по ипотечным кредитам, полученным налогоплательщиком в банках РФ и фактически израсходованным им на новое строительство либо приобретение на территории жилого дома или квартиры.

Имущественный налоговый вычет предоставляется налогоплательщику на основании письменного заявления налогоплательщика и документов, подтверждающих право собственности на приобретенный (построенный) жилой дом или квартиру, а также платежных документов, оформленных в установленном порядке, подтверждающих факт уплаты денежных средств налогоплательщиком (квитанции к приходным ордерам, банковские выписки о перечислении денежных средств со счета покупателя на счет продавца, товарные и кассовые чеки, акты о закупке материалов у физических лиц с указанием в них адресных и паспортных данных продавца и другие документы). Повторное предоставление налогоплательщику налогового вычета, предусмотренного настоящим подпунктом, не допускается.

Если в налоговом периоде имущественный налоговый вычет не может быть использован полностью, его остаток может быть перенесен на последующие налоговые периоды до полного его использования.

7. Вопросы медицинского обслуживания

Зачем нужен страховой полис? Какими нормативно-правовыми актами регулируются отношения в сфере здравоохранения?

Полис обязательного медицинского страхования имеет силу на всей территории Российской Федерации. Соответственно, в какой части России Вы бы ни находились, Вам обязаны предоставить бесплатно, в рамках базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, амбулаторно-поликлиническую и стационарную помощь в учреждениях здравоохранения независимо от их организационно-правовой формы. Имеется в виду помощь при инфекционных и паразитарных заболеваниях (за исключением заболеваний, передаваемых половым путем, туберкулеза и синдрома приобретенного иммунодефицита), при новообразованиях, болезнях эндокринной системы, расстройствах питания и нарушениях обмена веществ, болезнях нервной системы, болезнях крови, кроветворных органов и отдельных нарушениях, включающих иммунный механизм, болезнях

глаза и его придаточного аппарата, болезнях уха и сосцевидного отростка, болезнях системы кровообращения, болезнях органов дыхания, органов пищеварения, мочеполовой системы, болезнях кожи и подкожной клетчатки, костно-мышечной системы и соединительной ткани, заболеваниях зубов и полости рта, при беременности, родах и послеродовом периоде, включая аборт, при травмах, отравлениях и некоторых других последствиях воздействия внешних причин, врожденных аномалиях (пороках развития), деформациях и хромосомных нарушениях у взрослых. Также бесплатно, но за счет бюджетов субъектов РФ населению предоставляется: скорая медицинская помощь, амбулаторно-поликлиническая и стационарная помощь, оказываемая в специализированных диспансерах, больницах (отделениях, кабинетах) при заболеваниях, передаваемых половым путем, туберкулезе, синдроме приобретенного иммунодефицита, психических расстройствах и расстройствах поведения, наркологических заболеваниях, при врожденных аномалиях (пороках развития), деформациях и хромосомных нарушениях у детей, отдельных состояниях, возникающих в перинатальном периоде, дорогостоящие виды медицинской помощи, перечень которых утверждается органом управления здравоохранением субъекта РФ.

За счет средств бюджета всех уровней осуществляются: льготное лекарственное обеспечение и протезирование (зубное, глазное, ушное); медицинская помощь, оказываемая фельдшерско-акушерскими пунктами, хосписами, больницами сестринского ухода, лепрозориями, трахоматозными диспансерами, центрами по борьбе с синдромом приобретенного иммунодефицита, центрами медицинской профилактики, врачебно-физкультурными диспансерами, отделениями и центрами профпатологии, детскими и специализированными санаториями, домами ребенка, бюро судебно-медицинской экспертизы, патологоанатомической экспертизы, центрами экстренной медицинской помощи, станциями, отделениями, кабинетами переливания крови, санитарной авиацией, центрами планирования семьи и репродукции.

Как видно из приведенных списков, наиболее часто мы пользуемся услугами, оказываемыми именно за счет средств обязательного медицинского страхования, т.е. за счет отчислений граждан в фонды ОМС (обязательного медицинского страхования).

Законодательство, регулирующее права граждан в области здравоохранения, довольно обширно: Конституция, Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 N 5487-1, Закон РФ от 28.06.1991 N 1499-1 "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", постановление Правительства РФ от 11.09.1998 N 1096 "Об утверждении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи", Методические рекомендации "Возмещение вреда (ущерба) застрахованным в случае оказания некачественной медицинской помощи в рамках программы обязательного медицинского страхования", Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств, утвержденные распоряжением Правительства РФ от 04.04.2002 N 425-р, Методические рекомендации "Обеспечение информированности населения о правах в области охраны здоровья", постановление Правительства РФ от 19.03.2001 N 201 "Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях Российской Федерации, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета", приказ Министерства здравоохранения РФ от 20.12.2000 N 445/77 "О порядке приема больных учреждениями здравоохранения федерального подчинения", письмо Министерства финансов РФ от 15.09.1999 N 24-02/11 "О различии между обязательными и добровольным медицинским страхованием и о нарушениях при оказании медицинских услуг". Существует также ряд законодательных актов, регулирующих права отдельных категорий граждан в области здравоохранения (например, Закон РФ от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС").

Как хотя бы частично компенсировать затраты на операцию или лечение за счет государства?

В соответствии со ст. 219 НК граждане, уплатившие налоги на доходы, имеют право на получение социальных налоговых вычетов в размере суммы:

1) оплаченной налогоплательщиком в налоговом периоде за услуги по лечению, предоставленные ему медицинскими учреждениями РФ;

2) уплаченной налогоплательщиком за услуги по лечению супруга (супруги), своих родителей и (или) своих детей в возрасте до 18 лет в медицинских учреждениях РФ;

3) стоимости медикаментов, назначенных им лечащим врачом, приобретаемых налогоплательщиками за счет собственных средств. При этом сумма социального налогового вычета не может превышать 25 000 руб., за исключением дорогостоящих видов лечения, по которым вычеты производятся полностью. При подаче налоговой декларации в налоговый орган следует приложить к ней заявление с просьбой при исчислении налога вычесть из его суммы стоимость средств, истраченных на лечение. Естественно, для подтверждения этой суммы нужны финансовые документы (квитанции об оплате, чеки и т.д.). Сумма излишне уплаченного налога будет возвращена путем перечисления на Ваш счет в банке, но не наличными деньгами. Подать заявление о возврате излишне уплаченной суммы налога можно в течение трех лет со дня уплаты указанной суммы. По этому вопросу следует смотреть ст. 219 НК, а также постановление Правительства РФ от 19.03.2001 N 201 "Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях Российской Федерации, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета". Это следует понимать таким образом. Например, заработок, подлежащий налогообложению, за год составил 60 000 руб. После подачи заявления о налоговом вычете на медицинские услуги эта сумма будет уменьшена на 22 000 руб. Следовательно, налог будет рассчитываться уже с суммы 38 000 руб.

Разрешается ли родителям находиться в больнице вместе с ребенком?

В соответствии со ст. 22 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 N 5487-1, одному из родителей ребенка до 15 лет разрешается находиться в больнице вместе с ребенком все время лечения. Это касается обоих родителей. Кроме того, не запрещено подменить дежурящего в больнице возле ребенка родителя кем-нибудь из близких: дедушкой, бабушкой, тетей и т.д.

Разрешена ли в нашей стране эвтаназия?

Нет. Эвтаназия - удовлетворение просьбы безнадежно больного об ускорении его смерти какими-либо действиями или средствами, в том числе прекращением искусственных мер по поддержанию жизни. Российское законодательство запрещает применение эвтаназии (ст. 45 Основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан). Лицо, которое сознательно побуждает больного к эвтаназии или осуществляет эвтаназию, несет уголовную ответственность.

8. Вопросы регулирования отдельных видов отношений

Каковы особенности заказа товара через Интернет?

Стремясь заработать любой ценой, фирмы-продавцы, не думая о репутации, изобретают разного рода схемы по обману покупателей. Иногда потребителям удается

восстановить нарушенное право и вернуть потраченные деньги.

Пример

Г. приобрел телевизор стоимостью около 1000 дол. в интернет-магазине ООО "Б-ка. Ру". Выбор телевизора был сделан через Интернет. Переговоры с представителями фирмы велись по телефону, указанному на сайте ООО "Б-ка. Ру". В назначенный день телевизор был доставлен в квартиру Г. Г. оплатил необходимую сумму, получил чек и сервисную книжку, в которой в качестве продавца была указана фирма ООО "Б-ка. Ру". Естественно, как и при обычной розничной купле-продаже, Г. не оформлял никакого договора и не подписывал никаких документов. К несчастью, вскоре телевизор сломался, и Г. решил воспользоваться своим правом потребителя не ремонтировать телевизор, а расторгнуть договор купли-продажи и получить назад от продавца деньги, уплаченные за покупку. Каково же было удивление Г., когда он обнаружил, что чек выдан совсем не ООО "Б-ка. Ру", а неким ООО "И-с М". ООО "Б-ка. Ру" обратило внимание Г. на это обстоятельство и отказалась возвращать деньги за некачественный телевизор. Г. обратился в суд с иском к ООО "Б-ка. Ру". ООО "Б-ка. Ру" в судебном заседании утверждало, что не является продавцом товара и просило продавцом товара считать ООО "И-с М". Однако суд справедливо не согласился с этим утверждением. При выборе товара Г. вел переговоры исключительно с ООО "Б-ка. Ру", предложение по продаже (публичную оферту) получил также от этой фирмы. О существовании ООО "И-с М" Г. ничего не знал, покупать у этой фирмы ничего не собирался.

Суд удовлетворил иск Г. и взыскал с ООО "Б-ка. Ру" стоимость телевизора, моральный ущерб, неустойку и расходы по оплате юридической помощи адвоката.

Трудно упрекнуть Г. как потребителя в какой-либо неосмотрительности. Приобретая телевизор, он и предположить не мог, что в качестве продавца с легкой руки ООО "Б-ка. Ру" ему пришлют фирму, у которой он покупать ничего не собирался. Может быть, следовало внимательно посмотреть на чек и не принимать товар у незнакомой фирмы? Но в таком случае ООО "И-с М" наверняка стала бы убеждать Г., что действует по поручению ООО "Б-ка. Ру", иначе откуда она знает адрес Г. и его желание купить именно такой телевизор. Скорее всего, в этом случае Г. все равно бы купил этот телевизор, даже если бы заметил, что чек выдан от имени ООО "И-с М".

И все-таки хочется призвать потребителей внимательнее смотреть на наименование продавца, указанное в документах. Может быть, в таком случае удастся избежать судебных исков.

Как обезопасить себя, покупая товар на рынке?

Некачественную вещь, купленную на рынке, поменять трудно. В магазине легче застать директора, товара для обмена больше, и юристы часто магазины обслуживают: подскажут директору, что лучше с обиженным потребителем не спорить - по судам затаскает. В случаях обнаружения недостатка следует обращаться в администрацию торгового комплекса (рынка): в администрации должны знать, кто, на какой срок арендует у них торговое место, как связаться с хозяином торгового места (обычно, это индивидуальные предприниматели). Внимательно прочитайте чек: на чеке имеется идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) - предпринимателя, по которому можно легко определить, в какой налоговой инспекции этот предприниматель состоит на учете, например ИНН 7731... После 77 следует номер налоговой инспекции, в данном случае инспекция МНС N 31.

Каковы правила продажи технически сложных товаров бытового назначения?

Бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие

технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).

Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, содержащий сведения, предусмотренные законодательством.

Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается.

Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

Каков порядок приобретения оружия для самообороны?

Продажа гражданского оружия, предназначенного для использования гражданами в целях самообороны, для занятий спортом и охоты, основных частей (ствол, затвор, барабан, рамка, ствольная коробка) гражданского и служебного (если их покупателями являются граждане, награжденные служебным оружием) огнестрельного оружия (далее именуется - оружие), а также патронов к гражданскому оружию осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 13.12.1996 N 150-ФЗ "Об оружии", Правилами оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21.07.1998 N 814, а также особенностями, определенными Правилами продажи товаров.

Каждая единица предлагаемого для продажи оружия (за исключением механических распылителей, аэрозольных и других устройств, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами) должна иметь индивидуальный номер, оружия, изготовленного с 1 января 1994 г., кроме того, - клеймо, а каждая первичная упаковка патронов - знак соответствия стандартам.

Информация об оружии с учетом особенностей конкретного оружия должна содержать, в частности, сведения о содержании драгоценных металлов и драгоценных камней в художественно оформленных моделях оружия; порядке возврата продавцу для уничтожения технически неисправных механических распылителей, аэрозольных и других устройств, патронов, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, или указанных товаров, срок годности или хранения которых истек.

Предпродажная подготовка оружия и патронов может включать распаковку,

расконсервацию, чистку и смазку оружия; вскрытие герметичных упаковок патронов; внешний осмотр оружия и патронов, проверку наличия на оружии клейма изготовителя и индивидуального номера и их соответствия установленным образцам и паспортным данным; проверку наличия сведений о проведении в установленном порядке контрольного отстрела огнестрельного оружия с нарезным стволом, о виде, пробе и массе драгоценных металлов, виде, количестве и характеристике вставок из драгоценных камней, используемых в художественно оформленном оружии; проверку комплектности, технического состояния оружия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, правильности цены; при необходимости сборку и регулировку оружия.

Предлагаемые для продажи оружие и патроны должны быть размещены в торговом зале, иметь ярлыки с указанием наименования, марки, модели, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством механизма оружия, которое должно демонстрироваться в собранном и технически исправном состоянии.

Продажа оружия и патронов осуществляется при представлении покупателем следующих документов:

- 1) паспорта или иного документа, удостоверяющего личность покупателя;
- 2) лицензии на приобретение определенного вида и типа оружия;
- 3) лицензии либо разрешения на хранение, хранение и ношение оружия (для приобретения основных и запасных частей и патронов к оружию, принадлежащему покупателю);
- 4) документа, удостоверяющего право покупателя на охоту, и разрешения на хранение и ношение оружия, используемого в целях охоты (для приобретения охотничьего холодного оружия).

Вместе с товаром покупателю передаются товарный чек, подписанный лицом, непосредственно осуществляющим продажу, в котором указываются наименование товара и продавца, марка, тип, индивидуальный номер оружия, дата продажи и цена товара, сведения о драгоценных металлах и драгоценных камнях, используемых в художественно оформленном оружии, сведения о произведенных контрольных отстрелах огнестрельного оружия с нарезным стволом (при отсутствии таких сведений в паспорте на оружие); установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, а также заполненные продавцом лицензия (разрешение) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия или документ, удостоверяющий право покупателя на охоту.

При получении товара покупатель проверяет правильность заполнения продавцом лицензии (разрешения) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия или документа, удостоверяющего право покупателя на охоту (в отношении охотничьего холодного клинкового оружия), расписывается в лицензии, а также в книге учета продавца.

Покупатель при замене оружия, патронов ненадлежащего качества либо в случае их возврата при расторжении договора обязан представить продавцу документ, удостоверяющий его личность, а также лицензию (разрешение) на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия, владельцем которого он является, либо документ, удостоверяющий его право на охоту.

Замена оружия, патронов ненадлежащего качества производится на модели, соответствующие виду и типу, указанным в лицензии (разрешении) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия, владельцем которого он является, либо в документе, удостоверяющем его право на охоту. Замена оружия, патронов ненадлежащего качества или их возврат при расторжении договора оформляются актом в установленном порядке.

Каковы особенности продажи товаров, бывших в употреблении?

Информация о бывших в употреблении товарах должна, в частности, содержать сведения о состоянии товара, имеющихся в нем недостатках, проведенных в отношении товара санитарно-противоэпидемических мероприятиях, технических характеристиках (для технически сложных товаров), назначении товара и возможности использования его по назначению или

для иных целей.

Сведения, характеризующие состояние бывшего в употреблении товара, в том числе его недостатки, указываются на товарном ярлыке.

В случае, если к продаже предлагается бывший в употреблении товар, в отношении которого должна быть предоставлена информация о подтверждении его соответствия установленным требованиям, сроке годности или сроке службы, однако такая информация отсутствует, продавец при продаже указанного товара обязан информировать покупателя о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

Не подлежат продаже бывшие в употреблении изделия медицинского назначения, лекарственные средства, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, посуда разового использования.

Бывшие в употреблении товары должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр товаров, рассортировку их по видам и степени утраты потребительских свойств, проверку качества (по внешним признакам), работоспособности товара, комплектности, а также наличия необходимой документации.

В случае, если к продаже предлагаются бывшие в употреблении товары, в отношении которых в соответствии с санитарными правилами должны быть проведены санитарно-противоэпидемические мероприятия (чистка, стирка, дезинфекция, дезинсекция), однако документы, подтверждающие их проведение, отсутствуют, продавец обязан провести указанные мероприятия в процессе предпродажной подготовки товаров.

Предлагаемые для продажи бывшие в употреблении товары должны быть сгруппированы по видам.

При передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, покупателю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

Покупатель, которому продан бывший в употреблении товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору предъявить требования, предусмотренные Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55, к товарам, не бывшим в употреблении.

Как организована работа в комиссионных магазинах?

Работа современных "комиссионок" регулируется постановлением Правительства РФ от 06.06.1998 N 569 "Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами". Вот некоторые из них:

1) по соглашению между комиссионером и комитентом на комиссию принимаются новые и бывшие в употреблении непродовольственные товары;

2) прием товаров на комиссию оформляется путем составления документа (договор комиссии, квитанция, накладная и другие виды), подписываемого комиссионером и комитентом, в котором должны содержаться следующие сведения: номер документа, дата его составления; наименование и реквизиты сторон (адрес, расчетный счет, телефон комиссионера, паспортные данные или данные иного документа, удостоверяющего личность комитента); наименование товара; степень износа и недостатки бывшего в употреблении товара; цена товара; размер и порядок уплаты комиссионного вознаграждения; условия принятия товара на комиссию; порядок проведения и размер уценки товара; сроки реализации товара до и после его уценки; условия и порядок возврата комитенту не проданного комиссионером товара; условия и порядок расчетов между комиссионером и комитентом; размер оплаты расходов комиссионера по хранению товара, принятого на комиссию, если по соглашению сторон эти расходы подлежат возмещению.

Вид документа устанавливается комиссионером самостоятельно. В документ, которым

оформляется прием товаров на комиссию, по соглашению сторон могут быть включены дополнительные условия, не ущемляющие права комитента.

Если на комиссию сдается несколько товаров, их наименования и цены могут указываться в перечне товаров, являющемся неотъемлемой частью документа, которым оформляется прием товаров на комиссию. Указанный документ составляется в двух экземплярах. Первый экземпляр вручается комитенту, второй остается у комиссионера.

Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники (далее именуются - транспортные средства), номерные агрегаты к ним как отечественного, так и иностранного производства, подлежащие государственной регистрации в установленном законодательством РФ порядке, принимаются на комиссию при наличии документов, удостоверяющих право собственности на транспортные средства и агрегаты к ним, снятие их с учета в связи с продажей, а также при наличии временного регистрационного знака "транзит", выдаваемого на транспортные средства уполномоченными государственными органами.

Транспортные средства, зарегистрированные в других государствах и временно ввезенные на территорию Российской Федерации гражданами, принимаются на комиссию при наличии паспортов транспортных средств, выданных в установленном порядке таможенными органами РФ.

Не принимаются на комиссию товары, которые в соответствии с законодательством РФ изъяты из оборота, розничная продажа которых запрещена или ограничена, а также товары, не подлежащие возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях; предметы личной гигиены; парфюмерно-косметические товары; изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные; изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования; товары бытовой химии; лекарственные средства.

В перечне товаров, принятых на комиссию, и товарном ярлыке указываются сведения, характеризующие состояние товара (новый, бывший в употреблении, степень износа, основные товарные признаки, недостатки товара). В отношении принятых на комиссию транспортных средств в эти сведения включаются идентификационный номер, марка, модель транспортного средства, наименование (тип), год выпуска, номера двигателя, шасси (рамы), кузова (прицепа), регистрационного знака "транзит", цвет кузова (кабины), пробег (по данным спидометра), серия и номер паспорта транспортного средства, а в отношении транспортного средства, ввезенного на территорию Российской Федерации, также указываются номер и дата документа, подтверждающего его таможенное оформление в соответствии с законодательством РФ. Перечень товаров, принятых на комиссию, и товарный ярлык подписываются комиссионером и комитентом.

Товары на комиссию принимаются от граждан по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Комиссионер может предоставлять комитенту с его согласия дополнительные услуги (по приему и оценке товара на дому, доставке крупногабаритного товара от комитента в магазин и другие).

Комитент вправе в любое время отказаться от исполнения договора комиссии, отменив данное комиссионеру поручение. Комиссионер вправе требовать возмещения убытков, вызванных отменой поручения. Комитент обязан в срок, установленный договором комиссии, а если такой срок не установлен, незамедлительно распорядиться своим находящимся в ведении комиссионера имуществом. Если комитент не выполнит эту обязанность, комиссионер вправе сдать товар на хранение за счет комитента либо продать его по возможно более выгодной для комитента цене.

Споры, возникающие между комиссионером и комитентом по выполнению условий договора комиссии, рассматриваются в соответствии с законодательством РФ.

Цена товара определяется соглашением комиссионера и комитента.

Комитент обязан уплатить комиссионеру вознаграждение. Размер комиссионного вознаграждения определяется соглашением сторон. Если договором размер вознаграждения или порядок его уплаты не предусмотрен и размер вознаграждения не может быть определен исходя из условий договора, вознаграждение уплачивается после исполнения договора

комиссии в размере, обычно взимаемом при сравнимых обстоятельствах за аналогичные услуги.

Товар, принятый на комиссию, поступает в продажу не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней. В случае задержки в поступлении товара в продажу по вине комиссионера последний уплачивает комитенту за каждый день просрочки неустойку в размере 3% суммы вознаграждения. По соглашению сторон может быть установлен более высокий размер неустойки.

Принятое на себя поручение по продаже товара комиссионер обязан исполнить на наиболее выгодных для комитента условиях в соответствии с указаниями комитента, а при отсутствии в договоре комиссии таких указаний - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Комиссионер вправе отступить от указаний комитента, если по обстоятельствам дела это необходимо в интересах комитента и комиссионер не мог предварительно запросить комитента либо не получил в разумный срок ответ на свой запрос. Комиссионер обязан уведомить комитента о допущенных отступлениях, как только уведомление станет возможным. Комиссионеру может быть предоставлено комитентом право отступать от его указаний без предварительного запроса. В этом случае комиссионер обязан в разумный срок уведомить комитента о допущенных отступлениях, если иное не предусмотрено договором комиссии.

Новый товар с недостатками, не обнаруженными при приеме его на комиссию и выявленными до продажи (передачи) покупателю, снимается с реализации и возвращается комитенту, если не доказано, что недостатки возникли по вине комиссионера, без оплаты расходов комиссионера по хранению товара. По соглашению сторон может быть определен иной порядок использования этого товара.

При продаже товара, имеющего гарантийный срок, если он не истек, покупателю передается полученный от комитента гарантийный талон, технический паспорт, сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены комиссионером, вправе по своему выбору потребовать: замены на товар аналогичной марки (модели, артикула); замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара; возмещения расходов на устранение недостатков товара.

При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Вместо предъявления указанных выше требований, покупатель вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. При этом покупатель по требованию комиссионера и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

Порядок и размеры уценки товаров, принятых на комиссию, согласовываются комиссионером и комитентом при заключении договора комиссии. Способ уведомления комитента о вызове и сроки его явки определяются соглашением сторон.

При отказе комитента от уценки ему возвращается товар с возмещением комиссионеру расходов по его хранению, если это предусмотрено договором. Проведение оценок товара отражается в прилагаемом к договору перечне товаров, принятых на комиссию, товарном ярлыке или ценнике.

В случае, когда комиссионер совершил сделку на условиях более выгодных, чем те, которые были указаны комитентом, дополнительная выгода делится между комитентом и комиссионером поровну, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

Комиссионер, продавший товар по цене, ниже согласованной с комитентом, обязан возместить последнему разницу, если не докажет, что у него не было возможности продать товар по согласованной цене и продажа по более низкой цене предупредила еще большие убытки. В случае, когда комиссионер был обязан предварительно запросить комитента, комиссионер должен также доказать, что он не имел возможности получить предварительно согласие комитента на отступление от его указаний.

Деньги за проданный товар выплачиваются комиссионером комитенту не позднее чем на третий день после продажи товара. Выплата денег за проданный товар, а также возврат принятого на комиссию, но непроданного товара производится по предъявлении комитентом документа, подтверждающего заключение договора комиссии, паспорта или иного документа, удостоверяющего личность комитента. По желанию комитента выплата ему денег за проданный товар может производиться комиссионером по безналичному расчету через кредитные организации.

Выплата денег за проданный товар, а также возврат непроданного товара могут быть произведены комиссионером лицу, уполномоченному комитентом, по предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке, и документа, подтверждающего заключение договора комиссии.

Как регулируется деятельность коробейников?

В соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства от 19.01.1998 N 55 значительно сокращен список товаров, которые можно продавать с помощью разносной торговли (на дому у покупателя, по месту его работы или учебы, на транспорте, на улице и в иных местах вне стационарных мест торговли). Из продовольственных товаров коробейники вправе торговать только мороженым, безалкогольными напитками и пивом, а также кондитерскими и хлебобулочными изделиями в упаковке изготовителя. Жесткий запрет наложен на торговлю вне стационарных мест торговли лекарственными препаратами, изделиями из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружием и патронами к нему, аудиовизуальными произведениями и фонограммами (п. 4 Правил). При этом коробейник должен иметь личную карточку с фотографией, фамилией, именем, отчеством, сведениями о продавце и с его печатью; прейскурант с печатью продавца, содержащий данные о цене товара или оказываемой услуги. Вместе с товаром покупателю передается товарный (не кассовый) чек, где указываются наименование покупки, количество приобретенного товара, цена, дата реализации, данные о продавце. На чеке должна стоять подпись коробейника (п. 10, 19, 20 Правил).

Как регулируется законодательно процесс парковки автомобилей?

Взимание денег за парковку должно производиться в соответствии с требованиями федерального законодательства.

Постановлением Правительства РФ от 17.11.2001 N 795 утверждены Правила оказания услуг автостоянок, в соответствии с которыми:

1) исполнитель (автостоянка) обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:

а) организация - свое фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес);

б) индивидуальный предприниматель - сведения о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего органа.

Указанные сведения, а также информация о режиме работы автостоянки размещаются на вывеске в месте нахождения автостоянки.

В случае временного приостановления деятельности автостоянки для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о сроке, в течение которого не будут оказываться соответствующие услуги;

2) исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю полную и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация доводится до сведения потребителей в наглядной форме (информационные стенды, объявления и т.п.), должна находиться в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

а) перечень оказываемых основных и дополнительных услуг;

б) правила пользования автостоянкой, Правила оказания услуг автостоянок, правила техники безопасности, противопожарные, санитарные и иные правила, предусмотренные законодательством РФ;

в) реквизиты нормативных документов (наименование, дату принятия, регистрационный номер, сведения о публикации), требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги;

г) сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, если на данный вид услуг законами, стандартами или иными нормативными документами такие требования установлены (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);

д) цены на основные и дополнительные услуги;

е) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами;

ж) образцы договоров, актов, сохранных расписок и других документов, удостоверяющих прием и выдачу автотранспортного средства исполнителем и оплату услуг потребителем;

з) адрес и номер телефона исполнителя, включая подразделение (уполномоченное лицо), осуществляющее прием претензий, а также режим работы автостоянки;

и) адрес и номер телефона подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления (если такое подразделение имеется).

Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге сведения;

3) информация должна доводиться до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и языках народов РФ;

4) режим работы исполнителей - государственных и муниципальных организаций устанавливается соответственно органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления.

Режим работы организаций иной организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно. Исполнитель обязан его соблюдать;

5) исполнитель обязан заключить с потребителем договор, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе из-за того, что учредительными документами исполнителя или соглашением, заключенным с исполнителем заинтересованными органами и организациями, предусмотрена обязанность исполнителя в установленном порядке предоставлять услуги определенной категории лиц.

Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному потребителю перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законодательными актами РФ;

6) оказание услуг производится исполнителем по предварительной заявке или без нее. Заявка на оказание услуг может подаваться потребителем в письменной или иной форме. Исполнитель обязан обеспечить ведение учета заявок.

Исполнитель назначает потребителю дату и время его прибытия для заключения договора. Если потребитель в назначенное время не прибыл для заключения договора, то его обслуживание осуществляется в порядке общей очереди. Исполнитель вправе заключить договор на бронирование мест на автостоянке (предварительный договор);

7) при невозможности принятия автотранспортного средства на хранение исполнитель обязан по требованию потребителя оформить мотивированный отказ за подписью уполномоченного работника исполнителя;

8) договор заключается в письменной форме и должен содержать следующие сведения:

а) фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес)

организации-исполнителя либо фамилию, имя, отчество индивидуального предпринимателя, сведения о его государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

б) фамилию, имя, отчество, номер телефона и адрес потребителя;

в) дату заключения договора, срок хранения автотранспортного средства. В договоре могут быть также предусмотрены сроки отдельных этапов оказания услуг (промежуточные сроки);

г) цену услуги по хранению автотранспортного средства, цены дополнительных услуг, оказываемых за плату, а также форму и порядок их оплаты;

д) марку, модель и государственный регистрационный знак автотранспортного средства, принимаемого на хранение;

е) цену автотранспортного средства, определяемую по соглашению сторон;

ж) условия хранения автотранспортного средства;

з) порядок приема и выдачи автотранспортного средства;

и) должность, фамилию, имя, отчество уполномоченного работника исполнителя, оформляющего договор, его подпись, а также подпись потребителя;

к) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

Договор составляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю, а другой остается у исполнителя;

9) в случае, если оказание услуги предусматривает возможность многократных въездов на автостоянку и выездов с нее, при заключении договора оформляется постоянный пропуск, в котором указываются марка, модель и государственный регистрационный знак автотранспортного средства, номер места на автостоянке, срок действия пропуска;

10) при кратковременной разовой постановке автотранспортного средства на автостоянку (на срок не более одних суток) заключение договора может быть осуществлено путем выдачи потребителю соответствующего документа (сохранной расписки, квитанции и т.п.) с указанием государственного регистрационного знака автотранспортного средства. Копия указанного документа остается у исполнителя.

По каким законам рассматриваются споры с иностранным представительством?

Согласно ст. 2 ГК правила, установленные гражданским законодательством, применяются к отношениям с участием иностранных юридических лиц, если иное не предусмотрено федеральным законом. Таким образом, иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством РФ порядке свои представительства на территории Российской Федерации и осуществляющие свою деятельность как изготовители, продавцы, исполнители на территории Российской Федерации, должны соблюдать правила гражданского законодательства Российской Федерации, в том числе и законодательства о защите прав потребителей.

Вместе с тем следует иметь в виду, что представительство действует от имени и по поручению представляемой иностранной фирмы (ст. 161 Основ гражданского законодательства Союза ССР и республик, п. 10 Положения о порядке открытия и деятельности в СССР представительств иностранных фирм, банков и организаций, утвержденного постановлением Совета Министров СССР от 30.11.1989 N 1074) и может действовать в объеме предоставленных ему иностранной фирмой полномочий.

Регулируются ли договоры банковского вклада и договоры страхования законодательством о защите прав потребителей?

Договор банковского вклада, в котором вкладчиком выступает гражданин, в соответствии с п. 2 ст. 834 ГК признается публичным договором. Это возмездный договор, содержание которого - оказание банком услуги вкладчику. Следовательно, отношения, вытекающие из договора банковского вклада с участием гражданина, регулируются Законом о защите прав потребителей.

Вместе с тем отношения банка и его клиентов (вкладчиков) по внесению ими в банк денежных сумм (вкладов), их возврату и выплате процентов по ним, а также правовые последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по данному договору регулируются гл. 44 "Банковский вклад" ГК, а также специальным законодательством. С учетом изложенного и положений ст. 39 Закона о защите прав потребителей к отношениям, вытекающим из договора банковского вклада с участием гражданина, должны применяться общие правила Закона о защите прав потребителей о праве граждан на предоставление информации, о возмещении морального вреда, об альтернативной подсудности и освобождении от уплаты государственной пошлины. Правовые последствия нарушений условий таких договоров определяются ГК и специальным банковским законодательством.

По договорам страхования страховая организация осуществляет деятельность по обеспечению выплаты страхового возмещения при наступлении страхового случая. Если таковой не наступит, то договор страхования по истечении установленного в нем срока страхования будет также считаться исполненным надлежащим образом, несмотря на то, что страховое возмещение не выплачивалось. Предметом данного договора служит осуществление страховой деятельности страховщиком, и, соответственно, по своему характеру договор страхования - договор на оказание услуг. Отношения, возникающие из договора страхования, регулируются гл. 48 "Страхование" ГК, а также специальным законодательством о страховании. Закон о защите прав потребителей применяется к отношениям, вытекающим из указанных договоров в части общих правил, а правовые последствия нарушений условий этого договора определяются ГК и специальным законодательством о страховании.

Имеет ли право покупатель попросить продавца распаковать целлофановую упаковку духов?

В соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55, до подачи в торговый зал парфюмерно-косметические товары распаковываются и осматриваются, проверяется качество (по внешним признакам) каждой единицы товара и наличие о нем необходимой информации.

Покупателю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, представляемых изготовителями товаров, а также с другими свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

При передаче товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем их снятия. Аэрозольная упаковка товара проверяется лицом, осуществляющим продажу, на функционирование упаковки в присутствии покупателя.

На что следует обратить внимание при покупке мебели по фотографиям?

Способ покупки мебели по фотографиям действительно привлекателен и популярен в настоящее время. Одних устраивает цена, зачастую более низкая, чем в крупных торговых центрах и мебельных магазинах, других - условия доставки: прямо к двери квартиры или загородного дома. Некоторых привлекает возможность, предоставляемая продавцами по фотографиям, сначала посмотреть доставленную мебель в собственной квартире, а только потом заплатить за нее. Словом, многие из покупателей ничуть не жалеют о том, что когда-то остановились у красивых фотографий, выбрали мебель и совершили покупку. Однако все же следует обратить внимание на некоторые особенности таких приобретений. Покупая мебель по фотографии, Вы в основном имеете дело не с продавцом, а с его представителем (агентом, посредником и т.п.). Следовательно, и договор заключается об оказании услуги, а не о купле-продаже. Обратите внимание, что в договоре предусматривается ответственность не за товар, а за его доставку: ее своевременность, перечень предметов, заказанных к доставке и другие условия, сопровождающие договор доставки. А что делать, если в полученном заказе Вы

обнаружили брак? Доставившее товар лицо (фирма или гражданин) отвечает только за доставку и может не являться сотрудником фирмы-изготовителя. О фирме-продавце (изготовителе товара) следует навести справки заблаговременно, при выборе товара и заключении договора на его доставку. Есть еще одно обстоятельство, которое необходимо учитывать при покупках такого рода: мебель, как правило, доставляется в разобранном виде. Грузчики торопятся уйти, и покупатель нередко остается с коробками один на один. Совет: не спешите отпускать тех, кто доставил товар, и платить им деньги за этот товар. Распакуйте коробки, соберите мебель и, только если все в порядке, подписывайте накладную. Если такая возможность отсутствует, обязательно сделайте приписку в накладной: принято без осмотра. Такая приписка позволит Вам предъявить претензию к продавцу (производителю) мебели по качеству товара. Еще один совет: не пожалейте заплатить 10% от стоимости заказа (это обычная цена такого вида работы) за сборку мебели. Это стоит сделать, так как производители мебели не всегда снабжают свою продукцию четкими инструкциями по сборке, не всегда нумеруют детали мебели.

Обратите внимание, что в документах, сопровождающих мебель, должно быть указано следующее:

- 1) наименование изделия;
- 2) название фирмы-изготовителя, ее место нахождения (юридический адрес);
- 3) торговый знак фирмы, если он имеется;
- 4) индекс изделия, если он имеется;
- 5) дата выпуска мебели;
- 6) ссылка на документ, в соответствии с которым изготовлен товар;
- 7) маркировка на каждом изделии, даже если это изделие - составная часть гарнитура.

Современная мебель может быть сделана как по ГОСТу (ГОСТ-16371-93), так и по техническим условиям, образцам, требования которых по основополагающим параметрам не должны быть ниже государственных стандартов. Постановлением Правительства РФ от 29.04.2002 N 287 список товаров, подлежащих обязательной сертификации, значительно уменьшился, однако на мебель это требование не распространяется, так что значок соответствия нормам безопасности (сертификации) должен быть.

Как и кому предъявлять иск - туристической фирме или авиакомпании за сорванный рейс?

Бытует мнение, что за все без исключения проблемы туриста отвечает туристическая фирма, заключившая с ним договор на туристическое обслуживание. Это мнение основано на некоторых положениях законодательства об основах туристской деятельности, которые необдуманно возложили ответственность на туристическую фирму за неисполнение любых условий договора, даже таких, на которые они не могут повлиять при всем желании. Договор (письменный или устный) таит в себе неожиданности буквально на ровном месте.

Пример

Семья И. приобрела билеты на международный авиарейс в Италию авиакомпании "Газавиа" в туристической фирме "X". В Италию "Газавиа" семью И. доставила, но, когда Семья И. прибыла в итальянский аэропорт за два часа до отправления рейса, оказалось, что самолет "Газавиа" уже улетел в Москву, на два часа раньше времени, указанного в билетах. Семья И. и еще 13 пассажиров стали искать выход из этой нелегкой ситуации: виза закончилась, деньги тоже, следующий самолет этой авиакомпании - только через неделю. С большим трудом несчастным туристам удалось добраться до другого аэропорта Италии и рейсом другой российской авиакомпании долететь до Москвы. Каждый из туристов потратил на это приключение около 400 дол. Прилетев в Москву, семья И. обратилась в суд с иском к "Газавиа" о возмещении ущерба, вызванного ненадлежащим исполнением договора перевозки. Ответчик - "Газавиа" (перевозчик) считает, что ущерб должна возместить фирма "X", продавшая билеты на этот рейс. Однако у семьи И. иное мнение, основанное на том обстоятельстве, что семья И. приобретала у турфирмы "X" не тур, а только авиабилеты. Туристическая фирма не

собиралась, да и не могла перевезти семью И. в Италию. Вина "Газавиа" в срыве рейса установлена, следовательно, на эту авиакомпанию и должна быть возложена ответственность за причинение семье И. материального ущерба и морального вреда, тем более, что, приобретая билеты на рейс, пассажиры вступают с авиакомпанией в договор воздушной перевозки, сторонами которого являются пассажир и перевозчик.

Суд согласился с позицией пострадавших туристов: взыскал с "Газавиа" стоимость перелета из Италии в Москву и связанные с этим убытки, а также взыскал в качестве компенсации морального вреда 30 000 руб. Вышестоящий суд, рассматривавший жалобу "Газавиа" на вынесенное решение, оставил его без изменения. Решение вступило в законную силу.

Как видно из приведенного примера, обращение с иском к перевозчику в данном случае целесообразно и обоснованно. Исковое заявление см.: [образец 9](#).

Как возместить ущерб при авиаперевозке?

Требования о компенсации полной стоимости багажа компенсации не подлежат. Авиаперевозчик компенсирует 20 дол. за 1 кг - по установленным международным нормам компенсации за поврежденный груз. По таким же нормам удовлетворяют иски пассажиров и российские суды. Об этих условиях компенсации за утерянный или поврежденный багаж указано в билете. Чтобы избежать невозможных денежных затрат, необходимо заявлять при перевозке о ценности багажа, заплатив при этом дополнительный денежный сбор. Конечно, багаж не обязательно будет поврежден или потерян при перевозке, но если это произойдет, последует денежная компенсация в заявленном объеме. Исковое заявление о возмещении ущерба при авиаперевозке см.: [образец 5](#).

Как получить средства по потребительскому договору?

Если при заключении потребительского договора Вас обманули, нарушили ваши права, каким бы трудным ни казался Ваш случай, не спешите отчаиваться. Попробуйте разобраться, есть ли у вас шанс восстановить ваши права.

Пример

Один из городских судов Башкирии рассмотрел дело, замечательное тем, что ответчиком в суде по иску о защите прав потребителя был не кто иной, как Правительство РФ. Гражданин К. предъявил иск к Правительству РФ о понуждении исполнить товарное обязательство. В 1991 г. К. приобрел три целевых расчетных чека для приобретения легкового автомобиля марки "ВАЗ-2109". Указанное долговое обязательство ответчик (Правительство РФ) должен был исполнить в первом квартале 1992 г., однако до настоящего времени (иск был предъявлен в 1999 г.) его не исполнил: К. не получил автомобиль, не может он и вернуть себе деньги. Ответчик против иска возражал, мотивируя это тем, что не имеется правовых оснований для его удовлетворения. Единственным механизмом погашения долгового обязательства в настоящее время является механизм, установленный постановлением Правительства РФ от 17.07.1997 N 888 "О дополнительных мерах по реализации Федерального закона "О государственных долговых товарных обязательствах", по которому предусмотрено погашение этих долговых обязательств выделениями легковых автомобилей "Москвич", выделение автомобилей "ВАЗ-2109" этим правительственным Постановлением не предусмотрено. По мнению ответчика, никакими нормативными актами не предусмотрено и возмещение морального вреда, если долговое товарное обязательство не исполняется.

Суд нашел правовые основания для удовлетворения иска К. Таким основанием стал Федеральный закон от 01.06.1995 N 86-ФЗ "О государственных долговых товарных обязательствах". В соответствии с ним выкуп государственных долговых обязательств производится по сложившимся на момент исполнения обязательства потребительским ценам,

суд взыскал с Правительства РФ в пользу К. стоимость автомобиля "BA3-2109" на момент вынесения решения.

В своем решении суд не сослался на Закон о защите прав потребителей, посчитав, что он не регулирует сложившиеся между сторонами отношения. Вызвать на судебный поединок Правительство РФ сможет, наверное, не каждый, хотя граждан с неоплаченными долговыми обязательствами на руках предостаточно.

В приведенном выше примере гражданину К. так и не посчастливилось получить автомобиль, он получил его стоимость.

Как получить награду при выигрывании в телевизионном конкурсе?

Такие правоотношения регулируются гл. 56 ГК. Следует иметь в виду, что обязанность выплатить награду возникает при условии, что обещание награды позволяет установить, кем она обещана. Лицо, отозвавшееся на обещание, вправе потребовать письменного подтверждения обещания и несет риск последствий непредъявления этого требования, если окажется, что в действительности объявление о награде не было сделано указанным в нем лицом. Лицо, объявившее о награде, не вправе отказаться от данного обещания: когда в объявлении предусмотрена или из него вытекает недопустимость отказа или дан определенный срок для совершения действия, когда кем-либо из отозвавшихся выполнено указанное в объявлении действие. С отменой обещания награды лица, приступившие к выполнению указанного в обещании действия, утрачивают возможность возместить за счет награды свои расходы, понесенные в связи с совершением указанного в объявлении действия. Для защиты интересов лиц, отозвавшихся на обещание, предусмотрено право таких лиц на возмещение понесенных расходов в пределах суммы обещанной награды.

Если обещанная награда доставлена, то следует принять к сведению следующие выводы, которые сделаны на основе анализа гражданского законодательства в этой области:

- 1) обещавший награду не обязан предоставлять какие-либо документы на нее, так как это не договор купли-продажи или оказания услуг;
- 2) вполне вероятно, что Вы не получите ни гарантийного талона, ни чека, ни какой-либо квитанции;
- 3) не исключено, что это будет не новое изделие.

Не существует документов, которые закон в данном случае обязывает передавать при вручении награды. Здесь остается надеяться на порядочность фирмы.

Можно ли в судебном порядке привлечь к ответственности производителей и продавцов табачной продукции?

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 N 1013 "Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащие обязательной сертификации" табачные изделия относятся к таким товарам. В соответствии со ст. 1 Закона РФ "О сертификации продукции и услуг" сертификация осуществляется в целях контроля безопасности продукции, в частности для жизни и здоровья. Если приобретаемые табачные изделия сертифицированы, то это означает, что продукция соответствует предъявляемым к ней требованиям по безопасности. Правила продажи отдельных видов товаров и Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55, не содержат каких-либо особых требований к продаже табачных изделий. Тем не менее некоторые производители табачных изделий указывают на своей продукции: "Курение вредит Вашему здоровью". Об остальных

последствиях, предполагается, потребитель будет размышлять сам.

Таким образом, при сегодняшней правовой базе регулирования продажи табачных изделий представляется затруднительным помочь сформулировать обоснованные иски о возмещении вреда здоровью к производителям табачной продукции. Тем не менее Вы вправе обратиться в суд за защитой прав в соответствии со ст. 46 Конституции.

Имеет ли право исполнитель требовать увеличения твердой платы?

В соответствии с п. 2 ст. 33 Закона о защите прав потребителей, исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Пример

Мы заключили договор со строительной фирмой на покраску крыши загородного дома и веранды, строительство которой к моменту заключения договора еще не закончилось. Была составлена смета, мы заплатили за работу и материалы. Когда все было покрашено, строители сказали, что потратили больше денег, чем указано в смете, и потребовали оплаты дополнительных расходов на приобретение материалов. Свои требования они объяснили тем, что, пока шла работа, цены на краску выросли вдвое, к тому же они не могли точно рассчитать количество краски, необходимой для недостроенной веранды. Но ведь смета была составлена твердая. Разве мы должны платить за краску?

Требование строителей об оплате дополнительно израсходованной краски незаконно. Смета была составлена твердая, соответственно, исполнитель не имеет права изменять ее из-за того, что изначально был неверно определен объем работ. Обнаружив, что стоимость краски возросла, строители могли потребовать изменения этой строки в твердой смете и вписать в нее другую сумму.

Что делать, если пожар произошел из-за невыключенного обогревателя, в паспорте которого указывалось, что его можно не выключать из сети?

В соответствии со ст. 14 Закона о защите прав потребителей вред, причиненный имуществу потребителя вследствие конструктивных или иных недостатков товара, подлежит возмещению в полном объеме. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатка товара, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет.

В акте экспертизы должно быть указано, что обогреватель сгорел вследствие конструктивных или производственных недостатков. Если этого указано не будет (а в имеющемся у Вас акте о возгорании, видимо, будет простая констатация факта возникновения пожара из-за воспламенения обогревателя), то продавец может настаивать на том, например, что Вы неправильно эксплуатировали обогреватель. Во всяком случае, в суде будет трудно доказать конструктивные недостатки обогревателя, который сгорел, и экспертам нечего анализировать. Если у Вас имеются уцелевшие части сгоревшего обогревателя, сохраните их для экспертизы.

В соответствии со ст. 7 Закона о защите прав потребителей изготовитель товара обязан обеспечивать безопасность товара в течение установленного срока службы или срока годности товара. Вред, причиненный имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара, также подлежит возмещению изготовителем. В случае предъявления иска к изготовителю обогревателя, придется доказать, что изготовленный им обогреватель не безопасен в эксплуатации. Для этого также надо провести экспертизу, например, нескольких

подобных обогревателей, которая подтвердит, что обогреватели опасны в эксплуатации: могут, например, воспламениться.

На основании предложенного анализа законодательства и текста акта, можно будет составить претензию или к продавцу, или к производителю обогревателя. Однако не забывайте о тех особенностях доказывания, которые неизбежно ожидают Вас в суде в случае отказа продавца или производителя добровольно выполнить Ваши требования о возмещении ущерба, вызванного возгоранием обогревателя.

Как защититься потребителю от навязывания услуг и товаров, рекламируемых по телевидению?

В соответствии с Федеральным законом от 18.07.1995 N 108-ФЗ "О рекламе" (ст. 2) реклама распространяемая в любой форме, с помощью любых средств информация о физическом или юридическом лице, товарах, идеях и начинаниях (рекламная информация), которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес к этим физическому, юридическому лицам, товарам, идеям и начинаниям и способность реализации товаров, идей, начинаний. В свою очередь Закон о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, продавцами при продаже товаров (услуг). Законодательство не относит рекламу к разряду "товаров", следовательно, говорить о "навязывании нам ненужного товара - рекламы" нет правовых оснований. Иными словами, Закон о защите прав потребителей не может в данном случае служить защитой от раздражающей рекламы. Однако Федеральный закон "О рекламе" содержит требования к размещению рекламы и ответственность за их нарушение. В частности, не допускается прерывать рекламой образовательные передачи более чем один раз в течение 15 минут на период, не превышающий 45 секунд. Следовательно, период рекламной паузы составляет 45 секунд, интервал между рекламными паузами (частота их следования) должен быть более 15 минут.

В соответствии с п. 4 ст. 11 Федерального закона "О рекламе" в радио- и телепрограммах, не зарегистрированных в качестве специализирующихся на сообщениях и материалах рекламного характера, реклама не должна превышать 25% объема вещания в течение суток. При этом в общий объем рекламы, размещаемой в телепрограммах, включаются все способы рекламирования, в том числе реклама способом "бегущей строки". Контроль соблюдения законодательства РФ о рекламе возложен на федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы). За нарушение законодательства о рекламе предусмотрены штрафы в размере до 200 минимальных размеров оплаты труда.

В случаях обнаружения нарушений законодательства о рекламе сообщайте об этом в антимонопольные органы для принятия ими предусмотренных законодательством мер.

Имеет ли право Сбербанк РФ брать дополнительные деньги при оплате по безналичному расчету?

Да, имеет. При вступлении в договорные отношения с коммерческими организациями рекомендуем предварительно выяснять, в каких банках эти организации имеют расчетные счета. Если оплачивать услуги этих организаций в банках, где у них открыты расчетные счета, или в отделениях банков, с которыми установлены договорные отношения по взаиморасчетам, то не придется платить дополнительные проценты за обслуживание. Сбербанк РФ (а его организационно-правовая форма не государственное предприятие, а открытое акционерное общество) в данном случае действует по своим правилам как коммерческая структура.

Можно ли отказаться от услуг магазина по доставке?

Предлагаемые продавцом услуги в связи с продажей товаров могут оказываться только

с согласия покупателя.

Покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых при продаже товара, а также потребовать от продавца возврата сумм, уплаченных за услуги, предоставленные без его согласия.

Продавец не вправе обуславливать продажу одних товаров обязательным приобретением других товаров или обязательным оказанием услуг в связи с их продажей, за исключением случаев, когда товары по техническим требованиям не могут быть собраны и (или) установлены (подключены) без участия соответствующих специалистов.

В случае доставки крупногабаритного товара силами покупателя продавец обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя.

Как при покупке отличить лицензионную видеокассету от нелицензионной?

Приобретая видеокассету для домашнего просмотра, необходимо помнить, что продажа в розницу экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм с лотков и из палаток не допускается. При продаже экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм продавец обязан предоставить покупателю, в частности, следующую информацию о предлагаемом к продаже товаре, наличие которой на каждом экземпляре (упаковке) является обязательным:

1) наименование, место нахождения изготовителя экземпляра аудиовизуального произведения или фонограммы, номер лицензии на деятельность по воспроизведению (изготовлению экземпляров) аудиовизуальных произведений и фонограмм;

2) технические характеристики аудио- или видеоносителя, а также записи аудиовизуального произведения и фонограммы;

3) сведения об обладателе авторских и смежных прав на аудиовизуальные произведения и фонограммы.

В отношении экземпляров фильмов продавец обязан предоставить покупателю также следующую информацию:

1) номер и дату выданного в установленном законодательством РФ порядке прокатного удостоверения;

2) наименование фильма, страны и студии, на которой снят фильм, год его выпуска;

3) основные фильмографические данные (жанр, аннотация, сведения об авторе сценария, режиссере, композиторе, исполнителях главных ролей и др.);

4) продолжительность фильма (в минутах);

5) рекомендации по возрастному ограничению зрительской аудитории в соответствии с прокатным удостоверением (при их наличии).

Экземпляры аудиовизуальных произведений и фонограмм до подачи в торговый зал (размещения в месте продажи) должны пройти предпродажную подготовку, включая осмотр и проверку целостности упаковки каждой единицы товара, а также наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, отсутствие которой препятствует продавцу в полном объеме выполнять требования Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55.

При передаче оплаченного товара покупателю лицо, осуществляющее продажу, проверяет целостность его упаковки, а по требованию покупателя предоставляет ему возможность ознакомления с фрагментами аудиовизуального произведения или фонограммы.

Продажа экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм осуществляется только в упаковке изготовителя.

Какие налоговые вычеты связаны с обучением?

В строго установленном законодательством порядке можно воспользоваться правами на уменьшение налогооблагаемых доходов и возмещение из бюджета затраченных денежных средств. Деятельность всех высших учебных заведений регламентируется Законом РФ от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании". Статьей 11 Закона предусмотрено, что каждое

образовательное учреждение должно иметь свой Устав, в котором в обязательном порядке должно быть указано наименование, место нахождения (юридический, фактический адрес), статус образовательного учреждения, его организационно-правовая форма, учредитель и прочие сведения. Но на практике не все высшие учебные заведения обладают государственной аккредитацией, а также соответствующей лицензией на ведение образовательного процесса, поэтому при выборе высшего учебного заведения и решении вопроса о перечислении денежных средств на обучение ребенка необходимо ознакомиться с документами вуза. Отказать Вам в этом никто не вправе. Так, ст. 16 Закона предусмотрено, что при приеме гражданина в образовательное учреждение последнее обязано ознакомить его и (или) его родителей (законных представителей) с уставом образовательного учреждения (надлежащим образом зарегистрированным), лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательного учреждения и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса. В лицензии, выдаваемой образовательному учреждению, должны быть зафиксированы контрольные нормативы, предельная численность контингента обучающихся и срок действия лицензии. Все вышеперечисленные документы, с которыми необходимо ознакомиться, должны быть в наличии у администрации учебного заведения. В противном случае можно лишиться денежных средств.

Только наличие свидетельства о государственной аккредитации вуза дает ему право на выдачу своим выпускникам документа государственного образца о соответствующем уровне образования, на использование вузом печати с изображением Государственного герба РФ. Необходимость наличия вышеуказанных документов связана не только с получением диплома, но и с последующим получением социального налогового вычета.

Получить социальный налоговый вычет в связи с оплатой образования можно при условии соблюдения требований ст. 219 НК, которой предусмотрено два случая его предоставления: во-первых, при оплате физическим лицом своего обучения в образовательных учреждениях - в размере фактически произведенных расходов на обучение, но не более 38 000 руб. (до 1 января 2003 г. размер вычета составлял 25 000 руб.); во-вторых, при оплате налогоплательщиком-родителем обучения своих детей в возрасте до 24 лет на дневной форме обучения, но не более 38 000 руб. на каждого ребенка в общей сумме на обоих родителей.

Социальный вычет, связанный с обучением, предоставляется в объеме сумм, израсходованных на обучение в налоговом периоде. Предоставление социального вычета возможно при наличии у образовательного учреждения соответствующей лицензии или иного документа, подтверждающего статус учебного заведения, а также наличии у физического лица платежных документов, подтверждающих фактические расходы на обучение.

Прежде чем перечислить денежные средства за обучение детей на банковский счет вуза, следует заключить письменный договор с учебным заведением. Заключение письменного договора необходимо, так как он служит документом об обязательствах и гарантиях сторон. Он может быть заключен с одним из родителей, либо отдельно с каждым из них. В договоре надо указать в качестве плательщика денежных средств одного из родителей или в случае оплаты обучения отцом и матерью (в равных или неравных долях), данные каждого из родителей и размеры платежей.

Следует также иметь в виду, что данные о родителях, опекунах или попечителях, перечисляющих денежные средства учебному заведению, должны быть указаны во всех платежных документах. В случае отсутствия в платежных документах данных родителей (опекунов, попечителей) налоговый вычет не может быть предоставлен. В последние годы налоговые органы отказываются предоставлять вычеты в случае указания фамилии детей в документах в графе "Плательщик". Сотрудники налоговых органов при этом ссылаются на ст. 219 НК, в которой указано, что оплата производится налогоплательщиком-родителем. Поскольку несовершеннолетние дети, поступившие учиться в вузы на дневную форму обучения, не имеют своих доходов, вычеты, связанные с обучением, предоставляются родителям, опекунам или попечителям детей. Рекомендуется также взять из учебного заведения справку, в которой указаны данные о родителях, заключивших договор с образовательным учреждением и перечислявших деньги за обучение.

Для предоставления налогового вычета по окончании налогового периода (года)

родители детей (один из родителей) могут обратиться в налоговый орган по месту жительства с письменным заявлением о предоставлении социального вычета. В налоговую инспекцию следует принести декларацию, документы, подтверждающие оплату обучения, свидетельство о рождении ребенка, справку по форме 2-НДФЛ с места основной работы с указанием суммы уплаченного налога, договор с образовательным учреждением.

9. Вопросы обмена товара

Что делать, если изделие не подошло, а чек на его приобретение потерян?

На основании п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей требования потребителя рассматриваются при предъявлении им товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Товарный, кассовый чек служат документами, подтверждающими факт заключения договора купли-продажи товара. В соответствии со ст. 493 ГК наряду с указанными документами, подтверждающим факт заключения договора, относятся также иные, подтверждающие оплату товара. Например, к таким документам может быть отнесена эксплуатационная документация, в которой сделана отметка об оплате. Соответственно, вместо товарного или кассового чека потребителем в подтверждение факта заключения договора могут быть представлены и другие документы, подтверждающие факт оплаты товара.

В отдельных случаях законами, иными правовыми актами, в частности правилами продажи отдельных видов товаров, утверждаемыми Правительством РФ, могут быть предусмотрены и другие документы, которые продавец обязан выдать потребителю при продаже товаров. В этом случае продавец (изготовитель) вправе потребовать предоставления ему всех документов, предусмотренных указанными правовыми актами. Кроме того, в зависимости от того, какие требования предъявляются потребителем, продавец (изготовитель) может потребовать, а потребитель - представлять и другие документы, имеющие значение для рассмотрения требования потребителя.

Однако если продавец отказывается принять у Вас товар без чека, придется восстанавливать свои права в судебном порядке. Правовая база, как видим, для этого имеется.

При отсутствии у покупателя документов, подтверждающих факт покупки товара, потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключенного договора и его условий (ст. 493 ГК, п. 21 постановления N 7 Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей"). Такие свидетельские показания оцениваются судом в совокупности со всеми собранными по делу доказательствами. Приведенные нормы права позволяют доказывать факт покупки товара не только на рынке, где нет контрольно-кассовых машин, а также и в иных местах (магазинах, супермаркетах и пр.).

Судья может иметь свое мнение по данному вопросу. Следует проявить настойчивость в ходе судебного разбирательства: добиться допроса по вашему ходатайству тех свидетелей, которые могут подтвердить факт приобретения товара и всех обстоятельств совершенной покупки. Заявляйте ходатайства о допросах свидетелей письменно, в ходатайствах указывайте, с какой целью Вы просите допросить того или иного свидетеля. В таком случае суд вынужден будет обсуждать ходатайство и вынести по нему определение. Если своим определением суд отказывает Вам в допросе необходимых свидетелей и выносит решение не в Вашу пользу, не отчаивайтесь: обжалуйте решение суда и добивайтесь удовлетворения своих исковых требований. Как составить ходатайство или возражения по заявленному ходатайству, см. в [образцах 22, 23, 24, 25](#).

Можно ли вернуть товар в магазин, если его приобрел несовершеннолетний без одобрения взрослых?

В соответствии со ст. 26 ГК несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки лишь с письменного согласия своих представителей: родителей, усыновителей или попечителей. Сделка, совершенная подростком, не достигшим 18 лет, может быть действительна при ее последующем письменном одобрении родителей, усыновителей или попечителей. Если оно отсутствует, можно вернуть товар в магазин и потребовать возврата денег.

Как обменять товар надлежащего качества?

Покупатель вправе в течение 14 дней с момента передачи ему непродовольственного товара надлежащего качества, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, купленный товар на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет.

При отсутствии у продавца необходимого для обмена товара покупатель вправе возвратить приобретенный товар и получить уплаченную за него денежную сумму или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан сообщить покупателю, потребовавшему обмена непродовольственного товара, о его поступлении в продажу.

Требование покупателя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца, за исключением товаров, не подлежащих обмену или возврату в соответствии с перечнем, утверждаемым Правительством РФ.

Как обменять товар ненадлежащего качества?

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать от продавца: замены на товар аналогичной марки (модели, артикула); замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара; возмещения расходов, понесенных покупателем или третьим лицом, на устранение недостатков товара.

При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

При покупке товара ненадлежащего качества можно ли требовать не его замены, а возврата денег?

Можно отказаться от обмена изделия и потребовать возврата денег за него. Такую возможность предоставляет ст. 18 Закона о защите прав потребителей. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать, в частности, расторжения договора купли-продажи. Нужно подать заявление в фирму, у которой приобретен товар, с просьбой расторгнуть договор и вернуть деньги. Требование должно быть выражено однозначно, нельзя требовать или замены, или возврата денег.

Можно обратиться в суд с иском о применении последствий продажи товара ненадлежащего качества в соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей. Следует заявить требования о расторжении договора, возвратить товар ненадлежащего качества и

потребовать возмещения убытков. Такой иск можно предъявить по месту жительства. Иск не облагается государственной пошлиной и рассматривается мировым судьей. Если имеются документальные доказательства совершенной покупки (чек, квитанция и т.п.), то рассчитать сумму иска будет проще. Исковые заявления о нарушениях в области оказания услуг см.: [образцы 7, 8](#).

В каком случае возможна замена дорогостоящего товара?

Покупатель вправе требовать замены технически сложного или дорогостоящего товара в случае существенного нарушения требований к его качеству (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, либо выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков).

В отношении технически сложных товаров указанное требование покупателя подлежит удовлетворению согласно перечню таких товаров, утверждаемому Правительством РФ.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их (продовольственные товары, парфюмерно-косметические изделия, товары бытовой химии и другие товары), покупатель вправе по своему выбору потребовать его замены товара надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

Вместо предъявления указанных требований покупатель вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. При этом покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

При возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за его полного или частичного использования, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

В случае предъявления покупателем требования об устранении продавцом недостатков товара длительного пользования или замены такого товара покупатель вправе одновременно потребовать предоставления ему на период ремонта или замены товара ненадлежащего качества аналогичного товара надлежащего качества, за исключением товаров по перечню, утверждаемому Правительством РФ, на которые это требование не распространяется.

Как и за чей счет проводится экспертиза некачественного товара?

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости - провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества. Кроме того, согласно указанному пункту при возникновении спора о причинах, вызвавших недостатки товара, продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

По соглашению между потребителем и продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), потребитель может не передавать товар для проверки качества (экспертизы) продавцу, а представить заключение экспертизы сторонней организации. В этом случае продавец должен возместить потребителю расходы на проведение экспертизы, поскольку п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей предусматривает ее проведение за счет продавца.

При решении вопроса о том, имело ли место нарушение сроков удовлетворения требований потребителей, необходимо иметь в виду, что проверка качества (экспертиза), предусмотренная п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей, должна быть произведена продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), в пределах сроков, установленных ст. 20, 21, 22 Закона о защите прав потребителей для

удовлетворения предъявленных требований.

10. Процедура обращения в суд

Большинству из нас хотя бы раз в жизни приходилось обращаться в суд: чтобы расторгнуть брак, взыскать деньги за побитую в дорожно-транспортном происшествии автомашину и т.п. Судебная защита прав и свобод гражданина в нашей стране гарантирована Конституцией (ст. 46). В ст. 47 Конституции говорится, что никто не может быть лишен права на рассмотрение его дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом. В ст. 3 ГК сказано: "заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен".

Итак, право на обращение в суд имеет каждый.

В какой суд обращаться?

Иск предъявляется в суд по месту жительства ответчика, иск к организации - по месту нахождения организации (ст. 28 ГПК). Иски о взыскании алиментов и об установлении отцовства могут быть предъявлены истцом также в суд по месту его жительства. Иски о расторжении брака могут предъявляться также в суд по месту жительства истца в случаях, если при нем находится несовершеннолетний. Иски о восстановлении трудовых, пенсионных и жилищных прав могут предъявляться также в суд по месту жительства истца. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора. Все эти возможности выбора суда предусмотрены ст. 29 ГПК. В соответствии с этой же статьей право выбора суда при наличии возможности выбирать принадлежит истцу.

Обычно гражданские дела в судах ведут несколько судей. Чтобы попасть к нужному судье, надо посмотреть информацию, расположенную на стендах канцелярий по гражданским делам и представляющую собой списки улиц, по которым данный судья принимает дела. Иногда судья ведет какую-нибудь категорию дел (например, трудовые). При затруднении выбрать необходимого судью обратитесь в канцелярию, назовите предмет иска и адрес - в канцелярии подскажут, к какому судье следует идти.

Некоторые категории дел рассматривают мировые судьи, проверьте, не относится ли Ваше дело к категории дел, которые они вправе рассматривать. Рассмотрение дел у мирового судьи позволит сэкономить Вам время, поскольку эти судьи не так загружены, как федеральные. Адреса мировых судей обычно находятся в вестибюлях районных (городских) судов. В соответствии со ст. 23 ГПК мировой судья рассматривает в качестве суда первой инстанции:

- 1) дела о расторжении брака, если между супругами отсутствует спор о детях;
- 2) дела о разделе между супругами совместно нажитого имущества независимо от цены иска;
- 3) иные возникающие из семейно-правовых отношений дела, за исключением дел об оспаривании отцовства (материнства), об установлении отцовства, о лишении родительских прав, об усыновлении (удочерении) ребенка;
- 4) дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей 500 минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления;
- 5) дела, возникающие из трудовых отношений, за исключением дел о восстановлении на работе;
- 6) дела об определении порядка пользования имуществом.

На сегодняшний день минимальный размер оплаты труда применительно к порядку исчисления цены иска (а также и государственной пошлины для оплаты исковых заявлений) составляет 100 руб., т.е. мировой судья рассматривает иски, сумма которых не превышает 50

000 руб. (за исключением раздела супружеского имущества). Здесь уместно добавить, что в сумму иска не входит размер компенсации за причинение морального вреда, которую Вы хотите взыскать с ответчика, например при рассмотрении иска о защите прав потребителей, поэтому если сумма такого иска менее 50 000 руб., а размер компенсации морального вреда, которую Вы просите взыскать, составляет 30 000 руб., то можно настаивать на рассмотрении дела у мирового судьи. Дело в том, что компенсация морального вреда не входит в состав суммы имущественных претензий, поскольку считается неимущественным требованием.

Каков размер государственной пошлины? Как рассчитать государственную пошлину?

Реквизиты для уплаты государственной пошлины обязательно вывешены на стенде гражданской канцелярии. В некоторых судах также вывешены извлечения из главы 25.3 НК "Государственная пошлина", которые помогут определить нужную для уплаты сумму. Если же такая информация отсутствует, воспользуйтесь нашим извлечением из НК.

Согласно статье 333.19 по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, мировыми судьями, государственная пошлина уплачивается в следующих размерах:

1) при подаче искового заявления имущественного характера, подлежащего оценке, при цене иска:

- до 10 000 рублей - 4 процента цены иска, но не менее 200 рублей;
- от 10 001 рубля до 50 000 рублей - 400 рублей плюс 3 процента суммы, превышающей 10 000 рублей;
- от 50 001 рубля до 100 000 рублей - 1600 рублей плюс 2 процента суммы, превышающей 50 000 рублей;
- от 100 001 рубля до 500 000 рублей - 2600 рублей плюс 1 процент суммы, превышающей 100 000 рублей;
- свыше 500 000 рублей - 6600 рублей плюс 0,5 процента суммы, превышающей 500 000 рублей, но не более 20 000 рублей;

2) при подаче искового заявления имущественного характера, не подлежащего оценке, а также искового заявления неимущественного характера: для физических лиц - 100 рублей; для организаций - 2000 рублей;

3) при подаче заявления об оспаривании (полностью или частично) нормативных правовых актов органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц: для физических лиц - 100 рублей; для организаций - 2000 рублей;

4) при подаче заявления об оспаривании решения или действия (бездействия) органов государственной власти, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, нарушивших права и свободы граждан или организаций, - 100 рублей;

5) при подаче апелляционной жалобы и (или) кассационной жалобы - 50 процентов размера государственной пошлины, подлежащей уплате при подаче искового заявления неимущественного характера;

6) при подаче заявления о повторной выдаче копий решений, приговоров, судебных приказов, определений суда, постановлений президиума суда надзорной инстанции, копий других документов из дела, выдаваемых судом, а также при подаче заявления о выдаче дубликатов исполнительных документов - 2 рубля за одну страницу документа, но не менее 20 рублей.

Положения настоящей статьи применяются с учетом положений статьи 333.20 НК, в которой предусмотрены особенности уплаты государственной пошлины.

Например, за исковые заявления, содержащие одновременно требования имущественного и неимущественного характера, взимается одновременно государственная пошлина, установленная для исковых заявлений имущественного характера и для исковых заявлений неимущественного характера.

Статьи 333.35-333.36 НК предусматривают льготы по уплате государственной пошлины. В частности, освобождены от ее уплаты по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции и мировыми судьями:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) - по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей;
- иски - по искам, связанным с нарушением прав потребителей, и иски - инвалиды I и II групп (если цена иска не превышает 1 млн. руб.) и др.

Как составить исковое заявление?

Почти во всех московских районных судах вывешены образцы типовых исковых и некоторых иных видов заявлений, однако все они имеют ряд недостатков:

- 1) в них не учтены конкретные особенности Вашего иска;
- 2) Вам непонятно правовое обоснование исковых требований;
- 3) Вы не знаете, какие документы приложить к заявлению и т.п.

Главное в иске - правильно сформулированное исковое требование: просьба, обращенная к суду, должна выражать нарушенные права и требование об их восстановлении на основании конкретной нормы материального права. Выполнить все эти требования непрофессионалу зачастую трудно. Профессиональным юристам, а тем более адвокатам часто приходится беседовать с людьми, которые приходят на консультацию к ним слишком поздно, когда суд уже вынес решение не в их пользу. Обжаловать решение, добиваться его отмены очень тяжело, поэтому, не отрицая пользы типовых заявлений, все же считаем, что для составления искового заявления и выработки правовой позиции по делу следует обращаться в юридическую консультацию. Эти расходы наверняка окупятся впоследствии, когда иск удовлетворят и Вы добьетесь поставленной цели. С хорошим исковым заявлением в суде Вы будете чувствовать себя уверенно, даже не обладая знаниями гражданского процесса (правил рассмотрения гражданских дел и поведения в судебном заседании), следовательно, сможете провести дело сами, без помощи адвоката. Справедливости ради отметим, что в сложных делах (наследственных, о признании права собственности, о признании договора недействительным и т.п.) все-таки без адвоката не обойтись.

Как подать исковое заявление в суд?

Приемные дни судей в московских судах - понедельник и четверг: понедельник - с 14 ч до 18 ч, четверг - с 9 ч до 13 ч. В приемные дни судьи не только принимают граждан, впервые обратившихся с просьбой о принятии исковых заявлений, но и проводят предварительное слушание по ранее принятым исковым заявлениям. В остальные дни судьи граждан не принимают, а слушают дела. Исковое заявление в канцелярии не принимают, надо идти на прием к судье. В некоторых московских судах исковые заявления гражданам предлагают сдавать в экспедицию в часы приема судей. На дверях кабинетов большинства судей вывешены объявления: судья консультаций не дает, обращайтесь в юридические консультации. Знайте: исправлять ошибки искового заявления судья не будет. У Вас могут принять документы и даже назначить дело к слушанию. Но в процессе судебного разбирательства могут предложить уточнить исковые требования, и Вы все равно столкнетесь с необходимостью иметь грамотное и обоснованное исковое заявление.

Вы должны быть готовы к тому, что исковое заявление у Вас принимать не хотят. Причин тому много, и среди них главная - загруженность судей делами. Если заявление написано грамотно, собраны все документы, оплачена государственная пошлина, настаивайте на принятии заявления или, во всяком случае, на получении определения об отказе в его

принятии. В соответствии со ст. 133 ГПК судья в течение пяти дней со дня поступления искового заявления в суд обязан рассмотреть вопрос о его принятии к производству суда. О принятии заявления к производству суда судья выносит определение, на основании которого возбуждается гражданское дело в суде первой инстанции. Это означает, что судья имеет право в течение пяти дней не давать ответ, принял он или нет заявление. На практике чаще всего сразу говорят, что заявление принято и называют дату предварительного слушания дела. Если в принятии искового заявления отказано, и получено определение об отказе в принятии заявления, обжалуйте это определение путем подачи частной жалобы в вышестоящий суд. Основания для отказа в принятии заявления содержатся в ст. 134 ГПК. Одним из самых распространенных является следующее: "заявление не подлежит рассмотрению и разрешению в порядке гражданского судопроизводства, поскольку заявление рассматривается и разрешается в ином судебном порядке". Это значит, что следует обратиться, например, в органы внутренних дел, поскольку дело не гражданское, а уголовное. Если Вы уверены, что дело относится именно к категории гражданских дел, обжалуйте определение.

В принятии искового заявления может быть не только отказано, оно может быть возвращено. Эта процедура описана в ст. 135 ГПК. Самый частый повод вынесения определения о возвращении искового заявления - неподсудность дела данному суду. В определении о возвращении заявления указывают, в какой суд следует обратиться.

Заявление могут также оставить без движения (ст. 136 ГПК). В определении судьи об оставлении заявления без движения указываются сроки для исправления недостатков, послуживших поводом для оставления заявления без движения.

Если перечисленные выше определения приходят по почте, сохраняйте конверты: по датам на почтовых штемпелях можно доказать, когда точно были получены бумаги из суда. Лучше все документы сохранять до конца процесса.

Как вести себя в суде?

Предварительное судебное заседание проводится в форме беседы судьи с истцом и ответчиком. Основная его цель - определить, достаточно ли имеется доказательств по делу, не пропущены ли сроки обращения в суд и сроки исковой давности. При установлении судом факта пропуска без уважительных причин срока исковой давности (как правило, срок исковой давности составляет три года) или срока обращения в суд (зависит от категории дел) судья принимает решение об отказе в иске без исследования иных фактических обстоятельств по делу. Если со сроками все в порядке и доказательств достаточно, суд назначит дело к разбирательству в судебном заседании: назначит дату и время слушания.

В п. 1 ст. 154 ГПК говорится: "Гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству". На практике же гражданский процесс обычно растягивается на многие месяцы, а то и годы.

В назначенное для разбирательства дела время судья открывает судебное заседание. Участнику процесса необходимо знать: к судье надо обращаться со словами: "Уважаемый суд!" (ст. 158 ГПК). Обращение же к судье по имени и отчеству в процессе недопустимо; свои показания и объяснения следует давать стоя. Отступление от этого правила может быть допущено с разрешения судьи (судья может разрешить отвечать на вопросы сидя пожилым людям, беременным, инвалидам). Если судья обращается с вопросом, отвечая на вопрос, следует вставать, даже если ответ односложный и краткий; если судья предоставил право задавать вопросы, нужно именно задавать вопросы участникам процесса, а не давать объяснения, пререкаться, возмущаться. Нарушив порядок в судебном заседании, Вы рискуете получить замечание судьи. В обстановке взаимного недовольства сложно будет отстаивать свои интересы в гражданском процессе. Следует помнить, что каждый участник процесса имеет процессуальные права, предусмотренные ст. 35 ГПК: знакомиться с материалами дела, снимать копии с этих материалов, заявлять отводы, представлять доказательства и участвовать в их исследовании, задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле, свидетелям, экспертам и специалистам, заявлять ходатайства, в том числе об истребовании

доказательств, давать объяснения суду в устной и письменной форме, возражать относительно ходатайств и доводов других лиц, участвующих в деле, обжаловать судебные постановления и использовать предоставленные законодательством о гражданском судопроизводстве другие процессуальные права. Если Вы проводите гражданское дело самостоятельно, без адвоката, изучите свои процессуальные права и активно пользуйтесь ими. Помните, что неиспользованное право может существенно осложнить продвижение к удовлетворению вашего иска. К судебному заседанию следует готовиться, используя все предусмотренные законом права.

Как получить решение и как подать жалобу на него?

Итак, иск рассмотрен. Дело разрешено по существу: вынесено судебное решение. Судебное решение принимается по гражданским делам, по уголовным делам выносятся приговор. Особенность решения суда заключается в том, что судьей оглашается только его резолютивная часть (в отличие от приговора, который при оглашении зачитывается полностью). Статья 193 ГПК допускает объявление судьей только резолютивной части решения суда, при этом судья обязан разъяснить, когда лица, участвующие в деле, могут ознакомиться с мотивированным решением суда, разъясняет содержание решения суда, порядок и срок его обжалования.

Предположим, решение суда вынесено в Вашу пользу, и Вы спешите получить текст решения, чтобы в дальнейшем добиваться его исполнения (например, суд взыскал с ответчика по делу сумму ущерба, причиненного Вам). Огласив резолютивную часть решения, судья напишет решение в окончательной форме не скоро, именно такие решения выдаются, т.е. с мотивировочной частью. Далее Вам нужно раз в неделю звонить в канцелярию суда, узнавая, не сдано ли дело с решением в окончательной форме в канцелярию. Иногда полный текст решения приходится ждать полгода.

Следующий этап - получение решения и исполнительного листа, который также выписывают в канцелярии. Проследите, чтобы на тексте решения была запись "вступило в законную силу", печать суда и подпись судьи. Без такого оформления решения служба судебных приставов не примет документы к исполнению.

Если решение Вас не устраивает и Вы хотите обжаловать его, то можно подать апелляционную жалобу на решение мирового судьи и кассационную жалобу на решение судьи в течение десяти дней со дня принятия решения в окончательной форме (с мотивировочной частью). Эти правила содержатся в ст. 321 и 338 ГПК. Часто заинтересованные в подаче жалобы участники процесса, боясь пропустить десятидневный срок для обжалования решения суда, в отсутствие полноценного текста решения подают так называемую короткую жалобу. Эта жалоба пишется без анализа доводов суда, обосновывающих отказ в иске, и подается практически сразу после оглашения решения в судебном заседании. В такой жалобе выражается несогласие с решением суда и высказывается просьба об отмене вынесенного решения. Подавая такую жалобу, участник процесса "подстраховывается" от пропуска срока для обжалования. А вдруг он пропустит день сдачи решения в окончательной форме в канцелярию? Ведь полноценную жалобу надо будет подать в течение десяти дней именно с момента сдачи решения в канцелярию вместе с делом. Полноценную мотивированную жалобу надо писать обязательно, ведь именно она соответствует требованиям закона (ст. 339 ГПК) и подвергает критике решение, об отмене которого Вы просите.

В соответствии со ст. 209 ГПК решения суда вступают в законную силу по истечении срока на апелляционное или кассационное обжалование, если они не были обжалованы.

В случае обжалования решения суда, если это решение не отменено, оно вступает в законную силу после рассмотрения дела судом кассационной инстанции. Итак, в день рассмотрения кассационной жалобы в вышестоящем суде, решается судьба иска. Если решение отменяют, то, как правило, дело направляют на новое рассмотрение. Все начинается сначала. Если же решение - в Вашу пользу, и жалоба вашего оппонента не удовлетворена, решение вступает в законную силу в день вынесения определения об этом суда вышестоящей инстанции (например, Московского городского суда). Вам придется подождать около трех

недель, прежде чем дело возвратится из вышестоящего суда в тот суд, который выносит решение и где Вы сможете получить решение со словами "вступило в законную силу".

Можно ли и как влиять на исполнение решения суда?

Да, можно.

Правильно определить виновного в нарушении договорных обязательств - важнейшая задача судебных процессов, вытекающих из нарушенных договоров с потребителями.

Пример

Н. заказала в фирме "О." остекление лоджии. Изготовленные рамы привезли в назначенный день к дому Н., но рамы не проходили в дверной проем, да и вообще весили в четыре раза больше, чем мог выдержать балкон. Н. отказалась принимать такую "продукцию", потребовала вернуть деньги, но сотрудники фирмы "О." не захотели возвращать деньги. Тогда Н. обратилась в суд. В суд представитель фирмы "О." не пришел, поэтому было вынесено заочное судебное решение. Решением суда со злополучной фирмы были взысканы стоимость заказа в полном объеме, неустойка и расходы на адвоката. С исполнительным листом Н. поехала в банк фирмы "О." с намерением передать его для взыскания выигранных средств в свою пользу. Однако в банке заявили, что на счете фирмы "О." денег нет, что вряд ли эти деньги когда-либо будут и что фирма "О.", по мнению банка, просто тихо прекратила свою деятельность без какой-либо официальной ликвидации. Решение суда о взыскании ущерба в пользу Н. исполнено не было.

В данном случае имеет большое значение оперативность при предъявлении претензии к недобросовестной фирме и принятии мер по обеспечению возможности исполнения судебного решения. На стадии досудебной подготовки следует просить суд наложить арест на расчетный счет фирмы-ответчика. Такие оперативные действия могут сохранить денежные средства фирмы-ответчика для выигравшего дело истца. Жалобу на действия судебного пристава см.: [образец 28](#).

Приложения

Образцы документов

Исковые заявления по защите прав потребителей

Образец 1

Мировому судье участка N _____ г. Москвы
Истцы: Колосова Дарья Алексеевна,
Репин Семен Вячеславович, проживающие:
109377, г. Москва, ул. Новокузьминская,
д. 1, кв. 2;
Ответчик: ООО "Туроператор ВКО Трэвэл",
юридический адрес: 103009, г. Москва,
Леонтьевский пер., д. 2а, стр. 1,
фактический адрес: 125468, г. Москва,
Ленинградский пр-т, д. 51, офис 3.

Исковое заявление

о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатка туристического обслуживания, в соответствии со ст. 14 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1

"О защите прав потребителей"

В апреле 2003 г. я, Колосова Д.А., заключила с ответчиком договор N TAG-21007 (именуется ответчиком счет-заказ) на оказание/предоставление туристских услуг. Предмет договора - организация туристической поездки в Индию сроком на 13 дней с 30 апреля 2003 г. по 12 мая 2003 г. для меня и моего мужа (второго истца по настоящему делу).

За указанную поездку я заплатила в соответствии с туристическими путевками N 000333 и N 000621 в общей сложности 93 396 руб. 62 коп.

В соответствии с условиями договора N TAG-21007 (п. 10.1) мною были оплачены дополнительные услуги по приобретению ответчиком для меня двух авиабилетов бизнес-класса в размере 400 дол. США. На момент составления настоящего искового заявления (24 июня 2003 г.) обменный курс ЦБ России за 1 дол. составляет 30 руб. 35 коп. В пересчете на рубли 400 дол. на указанную дату составляют 12 140 руб.

Предусмотренная указанным договором с ответчиком дополнительная услуга по перелету в Индию в улучшенных условиях бизнес-класса мне не была оказана. Как видно из прилагаемых перевозных документов (авиабилеты, посадочные талоны), билеты действительно были выписаны в бизнес-класс (в графе билета "вид тарифа" указана буква "с", что означает бизнес-класс), однако посадочные талоны мне были выданы в экономический класс, и летели мы также в условиях, никак не соответствующих условиям бизнес-класса.

Для меня и моего мужа имеет существенное значение осуществление перелета в комфортных условиях: пространство между креслами и между рядами нам требуется увеличенное, так как мы оба страдаем хроническими заболеваниями позвоночника и двигательного аппарата, именно поэтому при заключении договора с ответчиком мы оплатили повышенную комфортность перелета.

В соответствии с п. 2 ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услуге, несет ответственность за ее недостатки, возникшие после передачи услуги потребителю. Если бы мы знали, что нам не будет обеспечен девятичасовой перелет в бизнес-классе, то не согласились бы на приобретение всего туристического продукта у ответчика. В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вправе требовать, в частности, соразмерного уменьшения покупной цены, если ему была оказана услуга ненадлежащего качества.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 12, 14, 18 Закона РФ "О защите прав потребителей", ст. 1095, 1096, 1097 ГК

просим суд:

взыскать с ответчика 12 140 руб. в счет уменьшения покупной цены туристического продукта из-за неполного оказания услуг, предусмотренных договором N TAG-21007.

Неоказанием дополнительных услуг ответчиком нам были причинены сильные нравственные и физические страдания. Мы имеем заболевания опорно-двигательного аппарата и позвоночника и поэтому девятичасовое пребывание в сдавленном и скрюченном состоянии узких проходов и расстояний между креслами эконом-класса причинило нам сильную боль и мучения. В Индии мы были вынуждены пройти лечение и потратить деньги на лекарства, чтобы восстановить здоровье. К тому же мы были сильно разочарованы равнодушным отношением к нам ответчика. При посадке в самолет мы пытались выяснить причину, по которой нам предоставляют эконом-класс, но ответчик по телефону не пожелал нам ничего объяснить и бросил трубку. Вернувшись в Москву, мы пытались выяснить у ответчика

причину нарушения договорных обязательств и предъявили ему претензию, в которой в письменной форме просили вернуть нам 400 дол. США, уплаченные за билеты бизнес-класса. Ответчик отказался удовлетворить нашу претензию и продолжать с нами переговоры в добровольном порядке, поэтому мы просим суд в соответствии со ст. 1099, 1100, 1101 ГК и ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" взыскать с ответчика в качестве возмещения морального вреда 50 000 руб. (по 25 000 руб. каждому).

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд вправе вынести решение о взыскании с продавца, нарушившего права потребителя, в федеральный бюджет штрафа в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, т.е. 12 140 руб. В соответствии с п. 29 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" "при удовлетворении требований потребителя о защите его прав, которые не были удовлетворены в добровольном порядке, в каждом случае надлежит обсуждать вопрос о необходимости взыскания штрафа в размере цены иска независимо от того, заявлялось ли такое требование". Просим суд в случае удовлетворения нашего иска взыскать указанный штраф с ответчика.

Приложение:

- 1) копия заявления для ответчика;
- 2) копии билетов;
- 3) копии посадочных талонов;
- 4) копия счета-заказа;
- 5) копии туристических путевок;
- 6) справки о состоянии здоровья.

"__" _____ 200__ г.

Косова

Репин

Образец 2

В Бабушкинский районный суд г. Москвы
Истец: Зорин Виктор Владимирович,
проживающий: 129081, г. Москва,
ул. Молодцова, д. 33, корп. 1, кв. 2;
Ответчик: ДЕЗ района "Южное
Медведково",
находящийся: 127221, г. Москва,
ул. Молодцова, д. 9,
почтовый адрес: 127221, г. Москва
а/я 21.

Исковое заявление

**о расторжении договора об оказании потребительских услуг по Закону РФ от
07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"**

Я проживаю: ул. Молодцова, д. 33, корп. 2. К телевизору в моей квартире проходит телевизионный сигнал низкого качества: из десяти популярных каналов хорошо видно только НТВ. Такая ситуация связана не с маркой телевизора (в моей квартире телевизоры японского и германского производства), а именно с качеством телевизионного сигнала. У многих жильцов нашего дома - та же проблема.

По вопросу некачественного изображения телевизора я обращался в ДЕЗ с претензией, однако выслушать меня не захотели, просьбу об улучшении качества телесигнала не удовлетворили.

Я регулярно плачу за телевизионную антенну установленную сумму. Деньги я перечисляю на адрес ответчика, следовательно, я с ним состою в договорных отношениях по поводу предоставления мне услуг телевизионной антенны.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель услуги обязан оказать потребителю услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать потребителю услугу, пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Услуга в исполнении ответчика непригодна для использования: по телевизору ничего не видно практически ни по одному из каналов.

Моя претензия об улучшении услуги телеантенн оставлена без ответа, хотя мне известно, что главный инженер ДЕЗа Ковалев И.В. имеет заключение компетентных органов по поводу качества приема телеизображения в нашем доме. С этим заключением, несмотря на мою просьбу, он меня не ознакомил. Ответчик продолжает уклоняться от исполнения своих договорных обязательств по оказанию мне качественных услуг телеантенны.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" и ст. 421 ГК (свобода договора)

прошу суд:

1) расторгнуть договор с ответчиком в части предоставления услуг телевизионной антенны;

2) обязать ответчика не чинить препятствия в установке мною телевизионной антенны на крыше нашего здания для качественного приема телевизионного изображения.

Поскольку именно ответчик виновен в некачественных услугах, в соответствии со ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" я имею право на компенсацию морального вреда. Ненадлежащим исполнением договора ответчик причинил мне нравственные и физические страдания: на протяжении года я и моя семья лишены возможности смотреть телевизор. Телевизор для нас – единственный источник информации и развлечения, поскольку я и члены моей семьи страдаем тяжелыми хроническими заболеваниями.

В качестве компенсации морального вреда прошу суд взыскать с ответчика 30 000 руб.

Приложение:

- 1) копия искового заявления для ответчика;
- 2) заявление Главному инженеру с приложением (подписные листы жильцов, подтверждающих плохое качество телеизображения);
- 3) справка с места жительства.

" __ " _____ 200__ г.

Зорин

В Долгопрудненский городской суд Московской области

Истец: Беккин Булат Ринатович,
проживающий: г. Долгопрудный,
ул. Первомайская, д. 34/5, общежитие МФТИ;
Ответчик: ЗАО "Ультра Электроник АГ Рус",
находящийся: 111024, г. Москва,
ул. Авиамоторная, д. 28/6, стр. 1.

Исковое заявление

**о возмещении ущерба 13 825 руб. 35 коп. по Закону РФ от 07.02.1992
N 2300-1 "О защите прав потребителей"**

14 марта 2002 г. я приобрел у ответчика монитор NEC 1510+ стоимостью 13 825 руб. 35 коп. В сентябре 2003 г. монитор вышел из строя, что подтверждается Актом сервисного центра ООО "В-Сервис".

5 сентября 2003 г. я обратился с заявлением к продавцу (ответчику по настоящему делу) ЗАО "Ультра Электроник АГ Рус" с просьбой о расторжении договора и возврате уплаченных за монитор денежных средств. Продавец отказался возратить деньги, сославшись на то, что я якобы приобрел монитор не у них, а у ПБОЮЛ Галущенко А.А.

Данное утверждение ответчика не соответствует действительности. Я приобрел монитор в компании "Ультра Компьютерс". Эту компанию я нашел в Интернете. В Интернете же на сайте этой компании были опубликованы цены на товар, ассортимент товара, указан адрес магазина, где можно приобрести необходимый мне монитор, т.е. все атрибуты договора розничной купли-продажи. Такое предложение компании "Ультра Компьютерс" я расценил как публичную оферту и заключил с ними договор купли-продажи. Впоследствии выяснилось, что торговая марка "Ультра Компьютерс" принадлежит ЗАО "Ультра Электроник АГ Рус", ответчику по настоящему делу. То обстоятельство, что чек выдан от лица ПБОЮЛ Галущенко А.А., не имеет правового значения, так как я не собирался приобретать товар у ПБОЮЛ, ничего не знал о его существовании. Более того, на гарантийном талоне обозначена торговая марка "Ультра Компьютерс", что также доказывает, что продавцом является ответчик.

ЗАО "Ультра Электроник АГ Рус" является надлежащим ответчиком по делу, так как в распечатке пресс-релиза, гарантийном талоне указаны товарный знак и телефоны, принадлежащие ответчику. Распечатка с сайта в Интернете послужила для меня информацией о товаре и о продавце. Чека у меня вообще могло не быть. Отсутствие чека не лишает меня права на обращение в суд в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей".

В соответствии со ст. 9 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес). Продавец размещает указанную информацию на вывеске. В момент приобретения товара я видел в магазине торговую марку "Ультра Компьютерс", которая принадлежит ответчику.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае продажи потребителю товара ненадлежащего качества потребитель вправе расторгнуть договор купли-продажи. Я настаиваю на этом своем праве и

прошу суд:

взыскать с ответчика следующую сумму:

1) 13 825 руб. 35 коп - стоимость монитора;
2) требование о расторжении договора было заявлено 5 сентября 2003 г., а 15 сентября истекли десять дней со дня предъявления требования. С 16 сентября за каждый день просрочки исполнения требования потребителя в соответствии со ст. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей" взыскивается неустойка в размере 1% цены товара - 138 руб. 25 коп. за 1 день. К моменту подачи искового заявления в суд прошло десять дней, неустойка составила 1382 руб. 50 коп. Сумму неустойки 1382 руб. 50 коп. я также прошу взыскать с ответчика;

3) незаконными действиями ответчика мне причинен моральный ущерб: длительное время я не могу пользоваться компьютером, а я студент, работа на компьютере мне необходима для написания дипломной работы. Длительное время до окончательной поломки монитора я пользовался им в неисправном состоянии, что серьезно ухудшило мое зрение. Вину ответчика в продаже мне некачественного товара считаю установленной. Моральный ущерб определяю в размере 15 000 руб. Эту сумму в соответствии со ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу взыскать с ответчика.

Приложение:

- 1) копия заявления для ответчика;
- 2) гарантийный талон.

"__" _____ 200__ г.

Беккин

Образец 4

В Тверской районный суд г. Москвы
Истец: Носов Николай Витальевич,
проживающий: 127009, г. Москва,
ул. Долгоруковская, д. 5, кв. 4;
Ответчик: ООО "Триумф МВ",
находящийся: 103055, г. Москва,
ул. Новослободская, д. 54,
стр. 5.

Исковое заявление о возмещении ущерба в связи с расторжением договора купли-продажи по Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"

5 ноября 2003 г. я приобрел у ответчика плазменный телевизор марки Филипс 42 ПФ 9964/126 (далее - телевизор). За телевизор мною было уплачено ответчику 16 631 руб. Телевизор мною приобретался по принципу "торговля по образцам", в момент оплаты товара я не осматривал телевизор, за который мною были уплачены деньги.

6 ноября 2003 г. телевизор был доставлен сотрудниками ответчика ко мне домой, и распакован сотрудниками ответчика. Установка и проверка телевизора произведена не была. Спустя некоторое время я обнаружил на телевизоре трещину, которая исключает эксплуатацию телевизора полностью.

6 ноября 2003 г. я приехал к ответчику и попросил провести экспертизу телевизора. Экспертиза ответчиком проведена не была. Тогда же мною были предъявлены требования к ответчику о замене телевизора или возврате денег. Неоднократно мною предпринимались попытки проведения переговоров с ответчиком по поводу урегулирования возникшей ситуации, однако переговоры результатов не дали.

Из-за того, что в проведении экспертизы ответчиком мне было отказано, я был вынужден обратиться в Центр независимой экспертизы для составления экспертного заключения о состоянии телевизора. Экспертиза установила причинно-следственную связь между действиями ответчика и наступившими последствиями в виде поломки телевизора.

15 декабря 2003 г. я предъявил ответчику требование о расторжении договора купли-продажи телевизора и возврате денег. В удовлетворении требования мне было отказано.

Считаю, что ответчиком при продаже мне телевизора была нарушена ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" – информация о товарах: продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров..." к особенностям продажи технически сложных товаров бытового назначения относится целый ряд правил, которые были грубо нарушены ответчиком:

1) при передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы, инструкция по эксплуатации и другие документы (п. 51). Такие документы мне предоставлены не были;

2) продавец обязан осуществить сборку или установку товара, самостоятельная сборка которого в соответствии с требованиями инструкции не допускается (п. 52). Ни сборка, ни установка произведены не были;

3) товар должен был быть продемонстрирован мне в технически исправном состоянии (п. 49). Этого сделано не было.

В результате нарушения указанных Правил по вине ответчика телевизор разбился, что подтверждается актом экспертизы. В соответствии со ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей" (п. 2) продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность за недостатки товара, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации. В соответствии со ст. 18 указанного Закона потребитель имеет право потребовать расторжения договора купли-продажи и возмещения ущерба.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 10, 12, 18 Закона РФ "О защите прав потребителей"

прошу суд:

- 1) расторгнуть договор купли-продажи телевизора от 5 ноября 2003 г.;
- 2) взыскать с ответчика ущерб в сумме 16 631 руб. (стоимость телевизора).

Телевизор был предназначен в подарок моей жене по случаю рождения нашего сына. В результате виновного нарушения ответчиком своих обязанностей при продаже телевизора мне не удалось порадовать жену и сделать этот подарок. Я был очень огорчен, остался без подарка и без денег. Виновными действиями ответчика мне был причинен моральный вред, который я оцениваю в 30 000 руб.

Прошу суд на основании ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" взыскать 30 000 руб. с ответчика в качестве компенсации морального вреда.

Приложение:

- 1) копия заявления для ответчика;
- 2) акт экспертизы;
- 3) товарный чек;

- 4) претензия к ответчику 1;
- 5) претензия к ответчику 2;
- 6) ответ на претензию.

"__" _____ 200__ г.

Носов

Образец 5

В Гагаринский районный суд г. Москвы
Истец: Гаврилов Лев Евгеньевич,
проживающий: 117292, г. Москва,
ул. Ив. Бабушкина, д. 8, кв. 12;
Ответчик: ОАО "Авиакомпания "Сибирь",
находящийся: 633104, Новосибирск,
Обь-4, "Авиакомпания "Сибирь",
адрес московского Представительства:
101000, г. Москва, ул. Новая площадь,
Политехнический музей, 1 этаж,
4 подъезд.

Исковое заявление по Закону РФ "О защите прав потребителей" по поводу повреждения багажа при совершении международной авиаперевозке и взыскании ущерба

9 мая 2003 г. я совершал авиаперелет по маршруту Ларнака - Москва рейсом 1888 авиакомпании "Сибирь". В аэропорту "Домодедово" после приземления мне был выдан багаж (чемодан с вещами). При осмотре я обнаружил, что чемодан разбит: имеет продольную трещину по всей длине. В результате такого повреждения чемоданом невозможно пользоваться, ремонту он не подлежит. Я обратился к сотруднику аэропорта для составления акта о повреждении чемодана, акт был составлен без участия представителя ответчика, так как в аэропорту его не оказалось.

Принадлежащий мне чемодан совсем новый, я купил его специально для этой поездки, чемодан массивный, фирмы "Самсоナイト", весит около 10 кг, стоимость его - около 7000 руб.

Я обратился с письменной претензией к ответчику с просьбой компенсировать ущерб в сумме, эквивалентной 200 дол. США, однако ответчик отказал в удовлетворении моей просьбы.

С учетом возражений ответчика, полученных мною, я обосновываю свои исковые требования следующим образом.

1. Вес чемодана, по утверждению ответчика, 6 кг. Я согласен с этим утверждением и не настаиваю на том обстоятельстве, что чемодан весит 10 кг. В соответствии с Варшавской конвенцией, регулирующей международные перевозки, сложившейся практикой, а также "уведомлением об ограничении ответственности за багаж" (имеется в билете) - компенсация за каждый килограмм поврежденного багажа составляет 20 дол. Это обстоятельство не отрицает и ответчик (уведомление об ограничении ответственности за багаж включено в билет).

Таким образом, сумма причиненного мне ущерба составляет 120 дол. США.

2. Акт о повреждении составлен мной в день обнаружения повреждения багажа. Такой акт рассматривается судебной практикой как претензия (возражение), в нем объявлена сумма причиненного ущерба из расчета 20 дол. США за 10 кг веса, доказательство авиаперелета (билет) у меня имеется. Варшавская конвенция (ст. 25, 25а, 26) предусматривает предъявление претензий к перевозчику или "поставленному лицу"

перевозчика. Претензия была нами предъявлена представителю аэропорта на следующий день после совершения перелета, и уже 15 мая 2003 г. нами был получен ответ. К тому же одновременно с предъявлением претензии мы обратились в Представительство ответчика в г. Москве, где нам было предложено обращаться непосредственно в г. Новосибирск в ОАО "Авиакомпания "Сибирь".

В соответствии со ст. 124 Воздушного кодекса "в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза" перевозчику предъявляется заявление или претензия в аэропорту пункта назначения. Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира права на предъявление претензии или иска".

3. В соответствии с постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" международные воздушные перевозки относятся к разряду договоров, подпадающих под действие указанного Закона. В этом же Постановлении сказано, что истечение установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не служат основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции и названному выше Закону. Таким образом, считаю свое обращение в суд возможным и законным.

4. Именно ОАО "Авиакомпания "Сибирь" - ответчик по настоящему делу, так как я приобретал в ООО "Лужники-Тур" не комплекс туристических услуг (тур), а исключительно авиабилеты на чартерный рейс ответчика. Билет на рейс ответчика является договором международной воздушной перевозки, где стороны: ответчик - перевозчик, истец - пассажир. В обязанности турагентства входит исключительно бронирование билетов. Авиакомпания - исполнитель, оказывающий услуги потребителю по возмездному договору. Вина в повреждении груза лежит на перевозчике. Следовательно, взыскание неустойки, морального вреда и ущерба должны быть произведены с авиакомпании "Сибирь".

5. В соответствии с приказом Департамента воздушного транспорта Минтранса РСФСР от 06.07.1992 N ДВ-80 руководителям представительств авиакомпаний в целях повышения ответственности при перевозке багажа разрешается производить выплаты пассажирам в пределах 20 дол. за килограмм. Таким образом, считаю, что в случае удовлетворения моих исковых требований возможно взыскание суммы иска с расчетного счета Представительства ответчика в Москве.

6. Расчет суммы исковых требований произведен следующий.

На день составления настоящего искового заявления (26 августа 2003 г.) курс доллара США по отношению к рублю составляет 30 руб. 30 коп. за 1 дол. Таким образом, сумма причиненного мне ущерба составляет 120 дол., умноженных на 30 руб. 30 коп., итого 3636 руб.

Претензия вручена ответчику согласно почтовому уведомлению 25 июля 2003 г. В соответствии со ст. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей" за нарушение сроков (срок установлен в десять дней) выполнения требований потребителя за каждый день просрочки взыскивается 1% от суммы ущерба, т.е. с 5 августа по 15 сентября (день обращения в суд) прошло 42 дня; 1% от 3636 руб. составляет 36 руб. 36 коп. Эта сумма, умноженная на 42 дня, составит 1527 руб. 12 коп.

Сумма ущерба вместе с неустойкой составляет 3636 руб. плюс 1527 руб. 12 коп., итого 5163 руб. 12 коп.

7. Действиями ответчика мне причинен моральный вред, выразившийся в нравственных страданиях: огорчение по поводу утраты нового дорогого чемодана, длительная - в течение трех часов - задержка в аэропорту для составления акта, упорное сопротивление ответчика и нежелание добровольно удовлетворить мои законные требования, вынудившее меня обратиться в суд.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу взыскать с ответчика в качестве возмещения морального вреда 15 000 руб.

8. В соответствии с п. 29 постановления Пленума Верховного Суда РФ при удовлетворении требований потребителя о защите его прав, которые не были удовлетворены исполнителем в добровольном порядке, в каждом случае надлежит обсуждать вопрос о необходимости взыскания штрафа в размере цены иска независимо от того, заявлялось ли такое требование. Поскольку ответчик длительное время упорно не желает удовлетворять мои требования, прошу суд взыскать с ответчика 5163 руб. 12 коп. в качестве штрафа в федеральный бюджет (п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей").

На основании изложенного

прошу суд

взыскать с ответчика:

- 1) 5163 руб. 12 коп. в качестве ущерба и неустойки;
- 2) 15 000 руб. в качестве морального вреда;
- 3) 5163 руб. 12 коп. - штраф в доход федерального бюджета.

Приложение:

- 1) копия заявления для ответчика;
- 2) авиабилет;
- 3) акт о повреждении;
- 4) ответ из аэропорта Домодедово;
- 5) претензия ответчику;
- 6) ответ на претензию;
- 7) приказ Департамента воздушного транспорта Минтранса РФ;
- 8) заявление о повреждении багажа.

"__" _____ 200__ г.

Гаврилов

Образец 6

В Кунцевский районный суд г. Москвы
Истец: Петрова Наталья Артуровна,
проживающая: 121614, г. Москва,
ул. Крылатские холмы, д. 12,
кв. 16;

Ответчик: ООО "СанЭкспрессТрэвэл",
юридический адрес: 103918,
г. Москва, Газетный пер., д. 5.

Исковое заявление

о возмещении ущерба в связи с неисполнением туристических услуг по Закону РФ "О защите прав потребителей"

10 ноября 2003 г. я заключила с ответчиком договор на оказание туристических услуг N СА V 311030008 (далее - договор). Предметом договора была организация туристической поездки в Австрию на две недели.

В соответствии с п. 4.2 договора мною была произведена оплата 50% стоимости туристической поездки в размере 47 698 руб. 08 коп. Однако ответчику не удалось забронировать отель во исполнение обязательств по договору, и 15 ноября 2003 г. мною было подано заявление с требованием возврата уплаченной суммы в размере 47 698 руб. 08 коп.

18 ноября 2003 г. в связи с неподтверждением бронирования отеля было подписано дополнительное соглашение к договору, в соответствии с которым

договор был признан утратившим силу. В соответствии с указанным дополнительным соглашением к договору у ответчика возникло обязательство по возврату уплаченной денежной суммы (п. 2 - "агентство обязуется вернуть все полученные по основному договору денежные средства Клиенту в течение трех рабочих дней с момента подписания дополнительного соглашения"). По истечении трех дней деньги выплачены не были.

24 ноября 2003 г. мною была подана претензия ответчику с требованием возврата уплаченных денежных средств в сумме 47 698 руб. 08 коп. Ответчик претензию получил, но мои законные требования не исполняет. В связи с отказом ответчика добровольно удовлетворить требования потребителя я вынуждена обратиться в суд.

Правоотношения, возникшие между мной и ответчиком, регулируются Законом РФ "О защите прав потребителей". В частности, ст. 12 указанного Закона предусматривает: "Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков". Ответчик не предоставил мне информацию о предмете договора - туристической поездке в Австрию на две недели, следовательно, я имею право потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Статья 782 ГК (односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг) также предусматривает право исполнителя отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 12, 18 Закона РФ "О защите прав потребителей", ст. 782 ГК

прошу суд:

1) взыскать с ответчика 47 698 руб. 08 коп., уплаченные мной по договору;

2) взыскать с ответчика в соответствии со ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" штраф в федеральный бюджет в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя - 47 698 руб. 08 коп.

Виновным неисполнением ответчиком своих договорных обязательств мне был причинен моральный вред: разочарование по поводу невозможности совершить запланированную поездку, срыв моих планов по проведению отпуска, длительное невозвращение денег, что лишает меня возможности организовать свой отдых, заключив договор с другой туристической фирмой.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу суд взыскать с ответчика в качестве компенсации морального вреда 30 000 руб.

Приложение:

- 1) копия заявления для ответчика;
- 2) договор на оказание туристических услуг;
- 3) дополнительное соглашение;
- 4) приходный ордер;
- 5) расписка о принятии заявления о возврате денег;
- 6) претензия от 24 ноября 2003 г.

"__" _____ 200__ г.

Петрова

Мировому судье участка N__ г. Москвы
Истцы: Полишук Георгий Владимирович,
Полишук Евгений Владимирович,
зарегистрированы: г. Москва,
ул. Руставели, д. 3, кв. 4;
Ответчик: ООО "Текс-П",
находящийся: (адрес полностью);
третье лицо: ООО "МГСН",
находящийся: 107076, г. Москва,
Преображенская пл., д. 7, стр. 1.

**Исковое заявление
о возмещении ущерба, причиненного в связи с нарушением прав потребителя
по ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"**

6 февраля 2003 г. между нами и третьим лицом был заключен договор N ПД2/1-4 о долевом инвестировании строительства жилого дома (далее – договор). 14 января 2004 г. мы выполнили свои обязательства, полностью уплатив денежную сумму по договору – 461 423 руб. 50 коп., о чем был составлен Акт исполнения инвестиционных обязательств от 14 января 2004 г.

Строительство жилого дома, приобретенного нами по договору, осуществляла строительная фирма ООО "Текс-П". В соответствии с п. 18 договора претензии по качеству квартиры, связанные со скрытыми дефектами, предъявляются Инвесторами (истцами) строительной организации.

При заключении договора с третьим лицом нам была предоставлена информация о том, что окна в квартире будут в деревянных рамах. При осмотре квартиры мы обнаружили, что вопреки информации, предоставленной нам третьим лицом, стеклопакеты в окнах установлены не в деревянных, а в пластиковых рамах. Это обстоятельство существенно снижает стоимость приобретенной квартиры, ухудшает ее потребительские свойства.

В нашей квартире имеется два окна и балконная дверь. В соответствии с представляемой суду сметой пластиковых окна и дверь стоят (указать сумму), в то время как те же окна и дверь из дерева стоят (указать сумму). Разница в стоимости составляет (указать сумму). Считаем, что при заключении договора нам была предоставлена ненадлежащая информация о товаре (квартире). В соответствии со ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность, предусмотренную п. 1-4 ст. 18 Закона. Статья 18 Закона предусматривает как меру ответственности продавца за нарушение прав потребителя уменьшение покупной цены товара. Поскольку товар нами оплачен полностью, акт приема-передачи квартиры нами не подписан, так как у нас имеются претензии, считаем, что нам должны быть возвращены деньги, излишне уплаченные нами за деревянные рамы, которые не были установлены.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 12 и 18 Закона РФ "О защите прав потребителей"

просим суд

взыскать с ответчика 15 000 руб. в качестве уменьшения покупной цены квартиры.

Считаем виновными в установке в квартире рам, не оговоренных при заключении договора, строительную организацию – ответчика. Виновными действиями ответчика нам причинен моральный вред: разочарование от того,

что нам установили худшие и более дешевые рамы, а мы рассчитывали на установку красивых деревянных рам. В качестве компенсации морального вреда в соответствии со ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" просим суд взыскать с ответчика по 10 000 руб. каждому из нас.

Приложение:

- 1) договор на строительство;
- 2) справка, содержащая информацию об окнах;
- 3) акт исполнения инвестиционных обязательств;
- 4) акт приема - передачи жилого помещения в собственность.

"__" _____ 200__ г.

Полищук

Полищук

Образец 8

В Гагаринский районный суд г. Москвы
Истец: Савичева Татьяна Борисовна,
проживающая: 127342, г. Москва, ул.
Ак. Комарова, д. 38, кв. 11;
Ответчик: ООО "Мир окон",
находящийся: 119121, г. Москва,
Смоленская-Сенная пл., д. 27-29/1,
стр. 6.

Исковое заявление

о расторжении договора и возмещении ущерба, вызванного неисполнением договора по Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"

4 октября 2002 г. я заключила договор с ответчиком об изготовлении оконных блоков и их установке на моем балконе - договор N 659 от 4 октября 2002 г. Стоимость блоков и работ была мною оплачена полностью в соответствии с договором - 66 916 руб.

Оконные блоки были изготовлены с задержкой - вместо пяти дней их изготавливали две недели. Когда блоки были готовы, ответчик доставил их по моему адресу. При осмотре изделий оказалось, что их вес составляет вместо оговоренных 160 кг - 480 кг, к тому же изделия было невозможно внести в подъезд и поднять на этаж, так как их размер значительно превышал размеры двери в подъезде. Меня удивило это обстоятельство, так как перед заключением договора представитель ответчика выезжал ко мне на квартиру, производил замеры и чертежи, которые прилагаются к договору. Я вынуждена была отказаться принять такую работу. В результате этого ответчик увез оконный блок, который невозможно было внести в подъезд. Два блока остались у меня, но я отказалась от их монтажа, так как в договоре идет речь о полном остеклении балкона.

Невыполнением договора ответчик нарушил ст. 7, 10 Закона РФ "О защите прав потребителей", в соответствии со ст. 12 которого за ненадлежащую информацию о товаре изготовитель несет ответственность. Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Изготовитель также нарушил сроки выполнения работ и в соответствии со ст. 28 указанного Закона потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работ.

Я неоднократно обращалась к ответчику с просьбой внесудебным путем разрешить возникшие проблемы, но в течение двух месяцев ответчик уклонялся от удовлетворения моего требования о расторжении договора и

возврате полученных сумм.

На основании изложенного

прошу суд:

- 1) расторгнуть договор N 659 от 4 октября 2002 г. между мной и ООО "Мир окон";
- 2) взыскать с ответчика уплаченную по договору сумму в размере 66 916 руб.

Неисполнением данного договора по вине ответчика мне причинен моральный вред, выразившийся в разочаровании от неисполненной работы, упущенном времени для организации остекления балкона с другим исполнителем, простудных заболеваний моих и членов моей семьи из-за неостекленного балкона. Виновными действиями ответчика мне причинен моральный вред, в счет компенсации которого я прошу взыскать с ответчика 20 000 руб.

Приложение:

- 1) копия искового заявления для ответчика;
- 2) договор N 659 с ответчиком;
- 3) чек об оплате мною 66 916 руб.;
- 4) копии претензий ответчику.

"__" _____ 200__ г.

Савичева

Образец 9

В Люберецкий городской суд
Истцы: Иванов Сергей Александрович,
Иванов Дмитрий Сергеевич, Гришина
Ирина Евгеньевна,
проживающие: 121351, г. Москва,
ул. Кунцевская, д. 9, кв. 10;
Ответчик: АО "Газпромавиа",
находящийся: 142131, Московская
область, Подольский район, п/о
"Рязаново", аэропорт "Остафьево".

Исковое заявление о взыскании ущерба в сумме 69 333 руб. 50 коп. цена иска, вызванного невыполнением договора воздушной перевозки

5 июля 2002 г. нами были приобретены три авиабилета на чартерный рейс GZR 9675/76 Москва Генуя – Москва. В билете были проставлены дата и время вылета как из Москвы – 13 июля в 9 ч 35 мин., так и из Генуи – 27 июля в 13 ч 30 мин. Однако 27 июля 2002 г. самолет вылетел из Генуи не в 13 ч 30 мин., а в 10 ч 30 мин. Прибыв заблаговременно в аэропорт Генуи (в 11 ч), мы, естественно, не смогли попасть на указанный самолет в связи с его вылетом в Москву на три часа раньше обозначенного в билете времени.

Мы обратились к сотрудникам аэропорта г. Генуя за объяснением. Сотрудники аэропорта пояснили, что таких, как мы, уже тринадцать пассажиров, что самолет рейса 9676 Генуя – Москва улетел, никаких указаний и просьб по поводу пассажиров этого рейса работниками авиакомпании "Газпромавиа" им оставлено не было, и они (сотрудники аэропорта Генуя) ничем помочь нам не могут. Нам предложили ждать неделю, когда самолет этого рейса опять прилетит в Геную, и больше не

пользоваться услугами такой плохой авиакомпании.

Из аэропорта г. Генуя мы позвонили по указанным в авиабилетах телефонам в "Газпромавиа" и попросили прокомментировать создавшуюся ситуацию и помочь с вылетом в Москву. Однако в комментариях и помощи нам было отказано. Наши визы заканчивались на следующий день, в понедельник 29 июля 2002 г., нам надо было выходить на работу после отпуска, оставаться в Италии еще на неделю не входило в наши планы, и мы не имели для этого денег. Некоторым пассажирам случайно удалось узнать, что в этот же день из г. Триеста (Италия) вылетает чартерный рейс в 20 ч 30 мин. Пока шли выяснения ситуации, наступило 15 ч. У нас оставалось очень мало времени, так как чтобы доехать от Генуи до Триеста на легковом автомобиле требуется около пяти часов. В связи с этим мы были вынуждены предпринять самостоятельные действия, чтобы добраться до Москвы. Достаточной суммы денег, чтобы оплатить проезд до Триеста и перелет до Москвы, у нас не было. Мы заняли деньги у пассажиров, попавших вместе с нами в эту ситуацию (а именно 1050 дол. США), на такси доехали до г. Триеста и рейсом R4 9236 Триест - Москва другой авиакомпании, вылетавшим в 20 ч 30 мин., долетели до Москвы.

В билете, приобретенном на выполняемый ответчиком рейс, в условиях договора (п. 9) значится, что время, указанное в расписании, не является составной частью настоящего договора, т.е. договора воздушной перевозки, заключенного между нами и ответчиком. Однако в этом же договоре сказано, что на него распространяются правила об ответственности, установленные Варшавской конвенцией от 12.10.1929 в редакции Гаагского протокола 1955 г. В соответствии с этим документом, а также резолюциями ИАТА, регулирующими отношения по пассажирским перевозкам и продаже билетов на них, перевозчик действительно может без предупреждения перенести выполнение любого своего рейса. Однако в этом случае, по согласованию с пассажиром, перевозчик, принимая во внимание уважительные причины и интересы пассажира, должен выполнить его перевозку другим своим рейсом или передать его для перевозки другому перевозчику, или организовать перевозку другим видом транспорта, или произвести возврат сумм в соответствии с правилами.

Мы настаиваем на возврате сумм, уплаченных нами за билет авиакомпании "Газпромавиа": на приобретение билетов в Геную 13 июля - 27 июля нами было затрачено 23 542 руб. 50 коп.

Кроме возврата стоимости указанных билетов мы в соответствии со ст. 15 ГК требуем полного возмещения причиненных нам убытков (расходов, которые мы произвели) в сумме 1450 дол. США (990 + 60 + 100 + 300):

1) на оплату такси Генуя - Триест и покупку авиабилетов Триест - Москва нами было затрачено 990 дол. США (150 дол. США - стоимость провоза каждого пассажира до Триеста, т.е. трех пассажиров 450 дол.; 180 дол. США - стоимость каждого авиабилета от Триеста до Москвы, т.е. трех билетов - 540 дол.);

2) в кафе аэропорта г. Генуя мы обедали, на обед нами было затрачено 60 дол. США;

3) самолет рейса Триест - Москва прилетел в Москву в 3 ч ночи. Никаким транспортом, кроме такси, мы не могли добраться до дома. На такси от аэропорта до дома мы израсходовали 100 дол. США;

4) чтобы вернуть взятые в долг у пассажиров деньги и оплатить такси, мы были вынуждены, прилетев в Москву, заключить договор займа на сумму 1150 дол. Договор займа был нами заключен на срок один год с 28 июля 2002 г. на сумму 1150 дол. с обязательством каждый месяц выплачивать 100 дол. за взятую в долг сумму. На сегодняшний день мы не имеем возможности выплатить деньги по договору займа, а сумма долга на момент предъявления иска увеличилась на 300 дол. (с 28 июля по день предъявления иска прошло

три месяца).

13 августа 2002 г. мы вручили претензию представителю "Газпромавиа", в которой просили возместить понесенные нами расходы. Однако прошло около двух месяцев, а ответчик добровольно не желает возмещать понесенные нами убытки. Продолжать телефонные переговоры с ответчиком с надеждой добровольно урегулировать возникший спор мы не имеем возможности и вынуждены обратиться в суд с настоящим иском.

В пересчете на рубли по курсу ЦБ России на день предъявления претензии (1 дол. США равен 31,58 руб.) указанная сумма убытков составляет 45 791 руб. Стоимость билетов на рейс ответчика, которым мы не смогли вылететь, составляет 23 542 руб. 50 коп. Итого общая цена иска из-за невыполнения договора перевозки составляет: 45 791 руб. + 23 542 руб. 50 коп. = 69 333 руб. 50 коп. Расценивая действия ответчика как прекращение договора перевозки по инициативе перевозчика (ст. 107 Воздушного кодекса), как нарушение международных норм и правил для воздушных перевозок, а также в соответствии со ст. 15, 428, 452, 453, 786, 793, 794 ГК просим суд взыскать с ответчика в нашу пользу стоимость билетов, а также возместить убытки, причиненные расторжением договора перевозки, на общую сумму 69 333 руб. 50 коп.

Действиями ответчика, нарушившего договор перевозки, нам были причинены физические и нравственные страдания. Они выразились в сильном нервном напряжении, чувстве страха и безысходности от того, что у нас не было денег и мы не были уверены, сможем ли мы вообще вылететь на родину. В течение всего дня 27 июля мы ели только один раз и испытывали сильное чувство голода. Мы были лишены сна, так как по вине ответчика были вынуждены лететь ночным рейсом, на который бы никогда добровольно не купили билеты, так как по состоянию здоровья не можем спать в самолете.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 151, 1099, 1100, 1101 ГК

просим суд

взыскать с ответчика 30 000 руб. в счет компенсации причиненного нам морального вреда.

Таким образом, просим взыскать с ответчика суммарно 102 013 руб. 50 коп.

Если в процессе судебного разбирательства выяснится, что ответчиком были проданы билеты на наши места в самолете на указанный рейс 27 июля другим лицам, оставляем за собой право увеличить сумму данного иска на 23 542 руб. 50 коп. (стоимость билетов на данный рейс) как упущенную выгоду в соответствии с абз. 2 ч. 2 ст. 15 ГК РФ.

Приложение:

- 1) уведомление о вручении ответчику настоящего искового заявления;
- 2) билеты на рейс Генуя - Москва;
- 3) билеты на рейс Триест - Москва;
- 4) претензии ответчику от 13 августа 2002 г.;
- 5) квитанция об оплате билетов на рейс Генуя - Москва.

"__" _____ 200__ г.

Иванов

Иванов

Гришина

Претензии по защите прав потребителей

Образец 10

В ООО "Амтел-Дизайн"
юридический адрес: г. Москва,
ул. Каховка, д. 20, стр. 2;
от Давыдова Артура Алексеевича,
и Минкиной Галины Сергеевны,
проживающих: 109341, г. Москва,
Мячковский бульвар, д. 9,
кв. 1.

Претензия в связи с ненадлежащим оказанием туристических услуг

29 ноября 2003 г. мы приобрели туристическую путевку N 102088 по маршруту Таиланд (о. Пхукет).

Условия договора включали в себя проживание в 3-звездном отеле. Однако проживать нам пришлось в 2-звездном отеле, о чем представляем справку из отеля. Считаем, что нам была предоставлена недостоверная информация о туристическом продукте, которая причинила нам серьезные неудобства и большой моральный ущерб. Практически весь отпуск был испорчен.

В соответствии со ст. 12, 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" просим вас расторгнуть заключенный договор и вернуть нам уплаченную за туристическую путевку сумму в размере 90 049 руб. 77 коп.

В случае неисполнения этого требования оставляем за собой право обратиться в суд с аналогичным требованием, а также взысканием морального вреда и расходов на адвоката.

"__" _____ 200__ г.

Давыдов

Минкина

Образец 11

Генеральному директору "Газпромавиа"
юридический адрес: 17884, г. Москва,
ул. Наметкина, д. 16;
от Иванова Сергея Александровича,
Гришиной Ирины Евгеньевны, Иванова
Дмитрия Сергеевича,
проживающих: 127349, г. Москва,
Алтуфьевское шоссе, д. 74, кв. 305.

Претензия в связи с невыполнением договора воздушной перевозки

5 июля 2002 г. нами были приобретены три авиабилета на рейс GZP 9675/76 Москва - Генуя Москва. В билетах были проставлены дата и время вылета как из Москвы - 13 июля в 9 ч 35 мин., так и из Генуи - 27 июля в 13 ч 30 мин. Однако 27 июля самолет вылетел из Генуи не в 13 ч 30 мин., а в 10 ч 30 мин. Прибыв заблаговременно в аэропорт Генуи (11 ч), мы, естественно, не смогли попасть на указанный самолет в связи с его вылетом

в Москву на три часа раньше обозначенного в билете времени.

В связи с этим мы были вынуждены предпринять самостоятельные действия, чтобы добраться до Москвы: на такси доехали до г. Триеста и рейсом R4 9236 Триест - Москва, вылетающим в 20 ч 30 мин., долетели до Москвы. В билете, приобретенном на выполняемый Вашей авиакомпанией рейс, в условиях договора (п. 9), значится, что время, указанное в расписании, не является составной частью настоящего договора, т.е. договора воздушной перевозки, заключенного между нами и Вашей фирмой. Однако в этом же договоре сказано, что на него распространяются правила об ответственности, установленные Варшавской конвенцией от 12.10.1929 в редакции Гаагского протокола 1955 г. В соответствии с этим документом, а также резолюциями ИАТА, регулирующими отношения по пассажирским перевозкам и продаже билетов на них, перевозчик действительно может без предупреждения перенести выполнение любого своего рейса. Однако в этом случае, по согласованию с пассажиром, перевозчик, принимая во внимание уважительные причины и интересы пассажира, должен выполнить его перевозку другим своим рейсом, или передать его для перевозки другому перевозчику, или организовать перевозку другим видом транспорта, или произвести возврат сумм в соответствии с правилами.

На приобретение билетов в Геную 13 июля - 27 июля нами было затрачено 23 542 руб. 50 коп. На оплату такси Генуя - Триест и покупку билетов Триест - Москва нами было затрачено 990 дол. США (150 дол. США - стоимость провоза каждого пассажира до Триеста (450), 180 дол. США - стоимость каждого авиабилета от Триеста до Москвы (540)). В пересчете на рубли по курсу ЦБ России на день предъявления претензии (1 дол. США равен 31,58 руб.) указанная сумма составляет 31 264 руб. 42 коп. Итого общая сумма претензии ввиду невыполнения договора перевозки составляет 54 806 руб. 92 коп.

Расценивая эти действия как прекращение договора перевозки по инициативе перевозчика (ст. 107 Воздушного кодекса), как нарушение международных норм и правил для воздушных перевозок, а также в соответствии со ст. 452, 453, 786, 793, 794, 428 ГК, просим Вас в добровольном порядке компенсировать стоимость билетов, проданных вами, а также возместить убытки, причиненные расторжением договора перевозки, на общую сумму 54 806 руб. 92 коп.

Просим в течение двух недель с момента подачи настоящей претензии (до 26 августа 2002 г.) сообщить о принятом решении, позвонив нам или отправив факс (254-96-94). В случае неполучения ответа в указанный срок, оставляем за собой право обратиться в Арбитражный суд г. Москвы с иском о возмещении ущерба, а также компенсации морального вреда в сумме 50 000 руб.

"__" _____ 200__ г.

Иванов

Гришина

Иванов

Образец 12

Генеральному директору ОАО "Авиакомпания "Сибирь";
юридический адрес: Россия, 633104, Новосибирск,
Обь-4

Копия: Главе Представительства ОАО "Авиакомпания
"Сибирь" в Москве;
от Гаврилова Льва Евгеньевича,

проживающего: г. Москва ул. Ив. Бабушкина, д. 8,
кв. 12.

**Претензия
в связи с повреждением багажа при перевозке**

9 мая 2003 г. я совершал авиаперелет по маршруту Ларнака - Москва рейсом 1888 авиакомпании "Сибирь". В аэропорту "Домодедово" после приземления мне был выдан багаж (чемодан с вещами). При осмотре я обнаружил, что чемодан разбит: имеет продольную трещину по всей длине. В результате такого повреждения чемоданом невозможно пользоваться, ремонту он не подлежит. Я обратился к сотруднику аэропорта для составления акта о повреждении чемодана. Такой акт был составлен. Мне не удалось разыскать представителя Вашей авиакомпании для участия в составлении акта, поэтому в составлении акта он участия не принимал.

Принадлежащий мне чемодан совсем новый, я купил его специально для этой поездки, чемодан массивный, фирмы "Сансонайт", весит около 10 кг, стоимость его - около 7000 руб.

В Представительстве Вашей авиакомпании в Москве мне отказались помочь в компенсации ущерба, что меня очень удивило, поэтому я вынужден обратиться к Вам для решения моего вопроса.

Я прошу компенсировать мне ущерб в сумме, эквивалентной 200 дол. США на день произведения расчетов. Свои требования я обосновываю следующим образом.

Вес чемодана 10 кг. В соответствии Варшавской конвенцией, сложившейся практикой, а также "уведомлением об ограничении ответственности за багаж" (имеется в билете) - компенсация за каждый килограмм поврежденного багажа составляет 20 дол. Таким образом, сумма причиненного мне ущерба составляет 200 дол. Акт о повреждении составлен мной в установленный срок, в нем объявлена сумма причиненного ущерба из расчета 20 дол. США за 10 кг веса, доказательство авиаперелета (билет) у меня имеется. Заключение экспертизы о стоимости чемодана, на необходимость которого указывается в письме из аэропорта Домодедово, считаю излишним, так как компенсируется не стоимость вещи, а стоимость ее веса. К тому же экспертиза стоит 800 руб., которые мне, в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", придется получить с ответчика.

Мне не хотелось бы искусственно увеличивать сумму ущерба. Надеюсь на быстрое и правильное разрешение моего дела, а также на то, что будет дано распоряжение сотрудникам в московском Представительстве для произведения расчетов со мной. Прошу считать эту претензию официальной, предъявленной в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей". В случае невыполнения моей просьбы о компенсации ущерба вынужден буду обратиться в суд (в соответствии с все тем же Законом и ГПК иск может быть предъявлен по месту жительства истца). В случае обращения в суд оставляю за собой право увеличить сумму ущерба в связи с несвоевременным удовлетворением моих требований, также предъявить требования о компенсации морального вреда.

Прилагаю ксерокопии билета и акта. Оригиналы документов могу предъявить в московском Представительстве.

С уважением и надеждой на быстрое и благополучное решение моего вопроса.

"__" _____ 200__ г.

Гаврилов

Процессуальные документы по жилищным делам

Образец 13

Мировому судье участка N 160 Одинцовского района Московской области Тишевой М.М.

Истец: Прохоров Борис Иванович,
проживающий: Московская обл., г. Одинцово,
ул. Северная, д. 1, кв. 2;

Ответчики: Прохорова Ирина Дмитриевна,
Прохоров Роман Юрьевич, Прохоров Максим
Юрьевич,

проживающие: Московская обл., Одинцовский
р-н, пос. Кубинка, Можайское шоссе, д. 30.

Исковое заявление

об определении порядка пользования жилым помещением, о вселении и нечинении препятствий в соответствии со ст. 304 ГК РФ

После смерти своего отца Прохорова Ивана Федоровича в соответствии с его завещанием и на основании свидетельства о праве на наследство по завещанию от 18 августа 1975 г. я являюсь собственником половины дома в поселке Кубинка, Можайское шоссе, д. 26 (далее – спорное помещение). Вторая половина дома принадлежит моему брату Прохорову Виктору Ивановичу.

27 апреля 1996 г. между мной и братом был заключен договор о порядке пользования жилым домом. В соответствии с этим договором за мной закреплены в пользование жилые помещения площадью 44,7 кв. м, состоящие из четырех комнат.

18 июля 1996 г. я заключил со своим сыном Прохоровым Юрием Борисовичем договор пользования принадлежащей мне долей жилого дома. В соответствии с этим договором я передал своему сыну в пользование всю принадлежащую мне часть дома. Сын с семьей (ответчики по настоящему делу) вселились в спорное помещение.

В 2000 г. мой сын Прохоров Юрий Борисович умер. Его жена и двое его детей (мои внуки) продолжают проживать в спорном помещении. До января 2004 г. ответчики не препятствовали мне в пользовании спорным помещением, однако с января 2004 г. отказываются пускать меня в дом.

Считаю, что действия ответчиков незаконны. В соответствии со ст. 209 ГК собственнику принадлежат права владения, пользования и распоряжения своим имуществом. Договор с моим сыном о пользовании спорным помещением прекращен в связи с его смертью (ст. 418 ГК). Следовательно, право пользования спорным помещением принадлежит мне как собственнику. Учитывая, что ответчики являются моими внуками, а ответчица – вдова моего сына, я не ставлю перед судом вопрос о прекращении их права пользования помещением и их выселении. Однако в соответствии со ст. 304 ГК

прошу суд

защитить мои права собственника:

1) определить следующий порядок пользования комнатами в спорном помещении: выделить мне в пользование комнату 8,6 кв. м, а ответчикам – комнаты площадью 13,8, 4,1, 18,2 кв. м;

2) вселить меня в комнату 8,6 кв. м;

3) обязать ответчиков не чинить мне препятствия в пользовании комнатой 8,6 кв. м.

Приложение :

- 1) копия заявления для ответчиков;
- 2) квитанция об оплате государственной пошлины;
- 3) свидетельство о праве на наследство по завещанию;
- 4) договор о порядке пользования жилым домом;
- 5) договор пользования долей жилого дома;
- 6) поэтажный план дома;
- 7) выписка из домовой книги.

" ___ " _____ 200__ г.

Прохоров

Образец 14

В Пресненский районный суд г. Москвы
Истец: Титов Алексей Леонидович,
проживающий: 111123, г. Москва,
ул. Новогиреевская, д. 16, корп. 2,
кв. 1;

Ответчик: Департамент муниципального
жилья и жилищного фонда г. Москвы,
находящийся: ул. Новогиреевская,
д. 8, подъезд 5;

третье лицо: Максимова Любовь
Леонидовна (наследница первой
очереди к имуществу Титова Л.В.),
проживающая: 103062, г. Москва,
ул. Профсоюзная, д. 4, кв. 16.

Исковое заявление

о признании недействительным договора о передаче в собственность квартиры и свидетельства о приватизации

Я проживал совместно с моим отцом Титовым Леонидом Владимировичем в квартире по адресу: ул. Новогиреевская, д. 16, корп. 2, кв. 1 (далее - квартира) с момента рождения - с 12 декабря 1984 г.

1 февраля 1993 г. моим отцом был заключен договор передачи N 032/04-001454 (далее - договор), в результате которого отец стал собственником квартиры. В момент заключения договора я был несовершеннолетним, мне было девять лет. Я не был включен в договор, и отец стал единственным собственником квартиры.

11 марта 2003 г. Титов Леонид Владимирович умер. Считаю, что при заключении договора были нарушены мои права: право на приватизацию, предусмотренное Законом РФ "О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации" (ст. 1, 2). Поскольку на момент заключения договора я являлся членом семьи нанимателя (моего отца), то в соответствии со ст. 53 ЖК имел равные права, вытекающие из договора найма жилого помещения. Невключение детей в приватизационные документы может иметь место только с разрешения органа опеки и попечительства.

В постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 24.08.1993 N 8 прямо указано, что несовершеннолетние члены семьи нанимателя в случае бесплатной приватизации занимаемого помещения наравне с совершеннолетними пользователями вправе стать участниками общей собственности на это помещение. Учитывая, что в соответствии со ст. 28 и 37 ГК опекун не вправе без предварительного разрешения органа опеки и попечительства совершать некоторые сделки, в том числе влекущие отказ от принадлежащих

подопечному прав, а попечитель - давать согласие на совершение таких сделок, отказ от участия в приватизации может быть осуществлен родителями и усыновителями несовершеннолетних, а также их опекунами и попечителями лишь при наличии разрешения указанных выше органов. Такого разрешения получено не было.

Считаю, что договор не соответствовал требованиям закона и, следовательно, недействителен как ничтожная сделка.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 166, 167, 168 ГК, ст. 53 ЖК

прошу суд:

1) признать недействительным договор передачи N 032/04-001454 от 1 февраля 1993 г.;

2) признать недействительным свидетельство о собственности на жилище N 0602999, зарегистрированное 23 марта 1993 г. за N 2-855287.

Приложение:

- 1) квитанция об оплате госпошлины;
- 2) копии заявлений для ответчика и третьего лица;
- 3) договор передачи;
- 4) свидетельство о собственности на жилище;
- 5) свидетельство о рождении истца;
- 6) свидетельство о смерти Титова Л.В.;
- 7) выписка из домовой книги.

"__" _____ 200__ г.

Титов

Образец 15

В Хорошевский районный суд г. Москвы
Истец: Акимов Александр Евгеньевич,
проживающий: 123458, г. Москва,
ул. Твардовского, д. 5, кв. 2;
Ответчики: Кускова Наталия Осиповна,
зарегистрирована по месту
регистрации истца,
проживает: г. Москва, ул. Толбухина,
д. 8, кв. 1;
Санина Ирина Владимировна
зарегистрирована по месту
регистрации истца,
проживает: г. Москва, ул. Алабяна,
д. 38, кв. 12.

Исковое заявление

о признании права на жилую площадь в соответствии со ст. 53 ЖК

Я въехал в кв. 2 д. 5 по ул. Твардовского в 1985 г. по обмену жилой площадью как член семьи нанимателя. Квартира состоит из двух изолированных комнат жилой площадью 30,3 кв. м и общей площадью 45,7 кв. м. Квартира не приватизирована. В настоящее время в квартире зарегистрированы двое: Кускова Н.О. и Санина И.В. - ответчицы по настоящему делу. Кускова Н.О. - моя прабабушка, Санина И.В. - моя двоюродная сестра. Ответчицы в настоящее время в квартире не проживают.

С 1985 г. я был неоднократно осужден и выезжал из квартиры к местам

отбывания наказания.

Когда в декабре 2002 г. после освобождения я обратился за регистрацией по своему месту жительства, то узнал, что 3 декабря 1996 г. выписан из квартиры. Я обратился к ответчицам с просьбой дать согласие на мою прописку, но они отказались, сказали, что я "просидел" свою квартиру. В настоящее время они собираются, без учета моих интересов, приватизировать квартиру и продать ее, так как сами в квартире не живут и жить не собираются.

Я постоянно проживал и продолжаю проживать в настоящее время в спорной квартире, другого жилья не имею. Вселился я в квартиру на законных основаниях как член семьи нанимателя. Выписан из квартиры я незаконно, в нарушение п. 8 ст. 60 ЖК - жилая площадь сохраняется за временно отсутствующими гражданами в течение всего срока отбытия наказания.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 53, 60 ЖК

прошу суд

признать за мной право на жилую площадь по адресу: г. Москва, ул. Твардовского, д. 5, кв. 2.

В качестве меры по обеспечению иска в соответствии со ст. 139 и 140 ГПК прошу суд наложить арест на спорную жилую площадь, так как непринятие данной меры может сделать невозможным исполнение решения суда. К тому же мне известно, что ответчицы имеют намерение приватизировать квартиру и продать, лишив меня жилой площади.

Приложение:

- 1) квитанция об оплате государственной пошлины;
- 2) копии заявлений для ответчиков;
- 3) справки о судимостях;
- 4) копия выписки из домовой книги.

"__" _____ 200__ г.

Акимов

Процессуальные документы по трудовым делам

Образец 16

В Таганский районный суд г. Москвы
Истец: Комаренко Марина Геннадьевна,
проживающая: г. Москва, Ленинградский
проспект, д. 10, корп. 2, кв. 15;
Ответчик: ОАО "Инкомбанк",
находящийся: 115172, г. Москва,
1-й Гончарный пер., д. 8, стр. 6;
Конкурсный управляющий - Черняев А.В.

Исковое заявление об изменении формулировки причины увольнения в соответствии со ст. 391 ТК

Я была сотрудницей ОАО "Инкомбанк" с 28 июля 1994 г. по 6 февраля 2002 г.

6 февраля 2002 г. приказом N 100 от 4 февраля 2002 г. я уволена по сокращению штата (п. 2 ст. 81 ТК), хотя все сотрудники ОАО "Инкомбанк" с

января 2000 г. знали о его ликвидации.

Решением Арбитражного суда г. Москвы от 1 февраля 2000 г. в отношении ОАО "Инкомбанк" открыто конкурсное производство, однако до сегодняшнего дня не имеется постановления судебных органов о его ликвидации.

Когда я получала трудовую книжку с записью об увольнении по сокращению штата, я не придавала этому значения, так как финансовые последствия (выплаты при увольнении) такие же, как и при увольнении по ликвидации юридического лица.

Однако в настоящее время, с апреля 2003 г., мне стало известно, что нынешний конкурсный управляющий Черняев А.В. предъявил ко мне иск в Савеловский суд о взыскании задолженности по договору ссуды. Для рассмотрения указанного дела большое значение имеет формулировка моего увольнения. Если бы формулировка увольнения была "в связи с ликвидацией юридического лица", то удовлетворение указанного иска ОАО "Инкомбанк" было бы невозможно.

Таким образом, только сейчас мне стало известно, что неправильная, не соответствующая действительности формулировка увольнения влечет нарушение моих имущественных прав, обрекает меня на необходимость в случае удовлетворения иска ОАО "Инкомбанк" ко мне в Савеловский суд выплачивать денежную сумму в его пользу, превышающую 20 000 дол. США.

В связи с этим я вынуждена обратиться в суд с настоящим иском.

По п. 2.6.1 договора с ОАО "Инкомбанк" о предоставлении ссуды я освобождаюсь от обязательств по погашению ссуды в случае увольнения меня в связи с ликвидацией. Я утверждаю, что уволена именно по этой причине.

В моей трудовой книжке произведена запись, что я уволена в связи с сокращением штата по п. 2 ст. 81 ТК. Сокращение штата организации - правомерное основание для расторжения трудовых договоров с работниками, если сокращение штата работников в организации действительно имело место. Я утверждаю, что в моем случае имело место увольнение меня в связи с ликвидацией банка.

Решением Арбитражного суда г. Москвы от 1 февраля 2000 г. "Инкомбанк" признан банкротом, и в отношении него открыто конкурсное производство. В соответствии со ст. 97 Федерального закона "О несостоятельности (банкротстве)" срок конкурсного производства не может превышать одного года. Указанный срок может быть продлен на шесть месяцев и более. Новая редакция указанного Закона не допускает безграничное продление срока для конкурсного производства и ограничивает его 18 месяцами. Такая тенденция в развитии данного Закона положительна и свидетельствует о том, что законодатель негативно относится к "безграничному" конкурсному производству. Я уволена по истечении двух лет с момента открытия конкурсного производства и признания ОАО "Инкомбанк" банкротом. В настоящее время прошло уже более трех лет, а конкурсное производство все не завершено.

Я утверждаю, что в данном судебном деле являюсь жертвой плохо организованного конкурсного производства, непомерно затянутого по неизвестным мне причинам, однако это обстоятельство является, по моему убеждению, лишь формальностью для того, чтобы считать ОАО "Инкомбанк" неликвидированным.

На самом деле, в целях применения понятия ликвидированного юридического лица к моему случаю, ОАО "Инкомбанк" давно ликвидирован.

В соответствии со ст. 431 ГК при толковании условий договора должна быть выяснена действительная общая воля сторон с учетом цели договора. Цель договора - предоставить мне возможность как сотруднику ОАО "Инкомбанк" улучшить свои жилищные условия путем приобретения квартиры. Именно с этой целью, а не просто получить с меня доходы за пользование

денежными средствами мне была предоставлена ссуда.

ОАО "Инкомбанк" не хотел "нажиться" на мне, он хотел помочь мне купить квартиру.

При заключении договора под понятием "ликвидация Банка" сторонами (мной и ОАО "Инкомбанк") понималось его банкротство, невозможность продолжать со мной трудовые отношения и, как следствие, невозможность возврата мною ссуды. Я бы никогда не заключила такой Договор, если бы под "ликвидацией Банка" понимала что-либо другое, например вынесение судом решения о ликвидации. Повторяю: под "ликвидацией Банка" сторонами в договоре понималось его банкротство.

В соответствии со ст. 61 ГК ликвидация не какой-нибудь одномоментный акт, а процесс, процедура, способ прекращения юридического лица. Решение о ликвидации юридического лица могут принять как сами его учредители или орган юридического лица, так и суд. Основанием для ликвидации юридического лица может быть признание его банкротом.

Внесение записи в Единый государственный реестр юридических лиц о ликвидации юридического лица считается окончанием процесса его ликвидации. Естественно, после исключения юридического лица из Реестра уже невозможно увольнение его сотрудников, поэтому увольнение в связи с ликвидацией происходит заблаговременно, когда еще имеются лица, полномочные принимать решения об увольнении сотрудников и оформлять им трудовые книжки.

Я уволена в связи с ликвидацией ОАО "Инкомбанк". Для расторжения трудовых договоров с работниками не имеет значения, кто и на каком основании ликвидирует юридическое лицо, являющееся работодателем: важен сам факт ликвидации. И поскольку ликвидация – это процесс длительный по времени, я настаиваю, что в моем случае я была уволена в связи с ликвидацией. Поскольку судьба ОАО "Инкомбанк" predetermined, увольнение в связи с сокращением штата после официального признания его банкротом – это фикция, стремление управляющих получить с меня денежные средства по договору без законных оснований.

Вывод: деятельность работодателя была прекращена вследствие признания его банкротом по решению суда. Это служит основанием для прекращения трудовых отношений в связи с ликвидацией ОАО "Инкомбанк". Следовательно, я освобождаюсь от обязательства по погашению непогашенной части ссуды по п. 2.6.1 договора.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 391, 394 ТК

прошу суд:

1) признать формулировку причины увольнения "по сокращению штата" неправильной как не соответствующей реальным фактам;

2) изменить формулировку причины увольнения на правильную в соответствии с формулировкой п. 1 ст. 81 ТК – "в связи с ликвидацией предприятия".

В связи с тем, что ответчик отказывается предоставить мне документы, необходимые для рассмотрения данного дела, прошу суд в соответствии со ст. 57 ГПК истребовать у ответчика следующие документы:

1) приказ N 100 от 4 февраля 2002 г. о моем увольнении;

2) штатное расписание сотрудников ОАО "Инкомбанк" на дату решения Арбитражного суда о признании ОАО "Инкомбанк" банкротом – 1 февраля 2000 г.;

3) решение общего собрания акционеров ОАО "Инкомбанк" о его ликвидации;

4) документы, подтверждающие полномочия конкурсных управляющих, назначавшихся за весь период конкурсного производства по настоящее время.

Приложение:

- 1) копия заявления для ответчика;
- 2) копия трудовой книжки;
- 3) копия договора N 439/кс о предоставлении ссуды под проценты от 18 июля 1996 г.;
- 4) копия искового заявления о взыскании с меня денежных средств.

"__" _____ 200__ г.

Комаренко

Образец 17

В Тверской районный суд г. Москвы
Истец: Павлова Ирина Митрофановна,
проживающая: г. Москва,
ул. Профсоюзная, д. 29, кв. 10;
Ответчик: ПОО "Союз Московских
композиторов",
находящийся: 103009, г. Москва,
Брюсов пер., д. 8/10, стр. 2.

Исковое заявление о восстановлении на работе

С 1993 г. я была директором ПОО "Союз Московских композиторов" (далее - СМК). Собственником имущества и учредителем данного предприятия является ответчик.

20 марта 2003 г. приказом N 7 Председателя Правления СМК я была уволена с должности директора по п. 10 ст. 81 ТК - за однократное грубое нарушение мною трудовых обязанностей.

20 марта 2003 г. я была больна, имела больничный лист N 3120. Ответчик не имел права увольнять меня во время моей болезни. К тому же я не совершала никаких действий как директор, которые причинили бы вред работникам вверенной мне организации, а также нанесли бы ей имущественный или какой-либо иной ущерб. Мне не было разъяснено, в чем конкретно состоит моя вина как руководителя организации и что послужило причиной увольнения. Я являюсь заслуженным работником искусств, имею многочисленные награды, продолжительный трудовой стаж на одном и том же месте работы. Издание данного приказа оскорбило меня, подорвало мое здоровье, причинило мне значительный моральный вред.

Приказ N 7 от 20 марта 2003 г. считаю незаконным и подлежащим отмене.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 234, 237, 391, 392, 394 ТК

прошу суд:

- 1) признать незаконным приказ N 7 от 20 марта 2003 г. о моем увольнении;
- 2) восстановить меня в должности директора СМК с 20 марта 2003 г.;
- 3) взыскать с ответчика заработную плату за время незаконного лишения меня возможности трудиться в сумме 10 000 руб.;
- 4) возместить моральный вред, причиненный незаконным увольнением, в сумме 10 000 руб.

Приложение:

- 1) приказ о приеме на работу;
- 2) приказ об увольнении;
- 3) больничный лист.

" " _____ 200__ г.

Павлова

Образец 18

В Тушинский районный суд г. Москвы
от Савельевой Татьяны Борисовны
по делу с родильным домом N 26
о восстановлении на работе

Ходатайство об увеличении размера исковых требований в соответствии со ст. 39 ГПК

Мое отсутствие на работе 4 марта 2003 г. вызвано уважительной причиной – аварийным состоянием электропроводки и электроприбора в моей квартире. Справка из диспетчерской службы заверена печатью и полностью соответствует требованиям, предъявляемым процессуальным законодательством к письменным доказательствам.

До 4 марта 2003 г. ответчик знал об аварии, происшедшей у меня дома. Я заранее пыталась оформить свое отсутствие на работе отпуском за свой счет, однако в удовлетворении заявления мне было отказано. Хотя в трудовом договоре между ответчиком и мной в п. 5.4 предусмотрена возможность предоставления краткосрочного отпуска без сохранения заработной платы, ответчик лишил меня возможности воспользоваться этим правом. Таким образом, ответчик спровоцировал ситуацию, при которой я была вынуждена не выйти на работу без разрешения администрации. Во избежание возгорания электропроводки в своей квартире я осталась дома и ждала электрика.

В постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 22.12.1992 N 16 указано: "С целью вынесения законных и обоснованных решений по делам о восстановлении на работе лиц, уволенных за нарушение трудовой дисциплины, необходимо выяснить, в чем конкретно выразилось нарушение, явившееся поводом к увольнению, и может ли оно служить основанием для расторжения трудового договора по п. 6 "а" ст. 81 ТК, учитывались ли администрацией при увольнении тяжесть совершенного проступка, обстоятельства, при которых он был совершен, а также предшествующее поведение работника, отношение к труду (п. 26). Если при рассмотрении дела о восстановлении на работе лица, трудовой договор с которым расторгнут за нарушение трудовой дисциплины, суд придет к выводу, что проступок действительно имел место, но увольнение произведено без учета его тяжести, обстоятельств, при которых он совершен, а также предшествующего поведения работника, отношения к труду, иск может быть удовлетворен (п. 28)".

Мое вынужденное отсутствие по уважительной причине на работе 4 марта не причинило ущерб ответчику, не нарушило течение трудового дня и приема посетителей. Мое предшествующее поведение на работе и исполнение своих трудовых обязанностей ничем не опорочено, я не имею никаких взысканий. Ссылка ответчика на четыре докладные записки об опозданиях на работу для меня – полная неожиданность. Я не опаздывала на работу, трудовую дисциплину не нарушала, ничего об этих докладных не знала до настоящего судебного разбирательства.

Также мне ничего не известно о приказе от 7 февраля 2003 г. N 58 о моем наказании – снятии надбавки за интенсивность труда за февраль 2003 г. Ко мне никогда ни применялись никакие меры воздействия, о которых

мне что-либо было известно.

Никакого юридического значения не имеет решение совместного заседания Совета трудового коллектива РД N 26 и сотрудников женской консультации родильного дома N 26 о прекращении со мной трудовых отношений. Правовой статус этого Совета нигде не определен, до настоящего судебного разбирательства я вообще о нем ничего не слышала. У ответчика нет ни профсоюзной организации, ни комиссии по трудовым спорам. Заседание придуманного наскоро Совета трудового коллектива - попытка придать законность моему незаконному увольнению. В трудовом договоре со мной ничего не сказано о согласии какого бы то ни было Совета на расторжение договора, трудовой договор заключался также без его участия.

12 марта 2003 г. я обратилась в Управление здравоохранения СЗАО с просьбой принять меры по устранению нарушения закона при моем увольнении. Вместо помощи и разбирательства я получила ответ от 31 марта 2003 г. N 562 о том, что УЗ СЗАО г. Москвы "не находит оснований для принятия мер административного воздействия к должностным лицам родильного дома N 26". Я не просила о принятии каких-либо мер. Я просила внесудебной помощи и защиты моих нарушенных трудовых прав, но не получила этого.

Прошу суд удовлетворить мои первоначальные исковые требования.

В соответствии с указанным постановлением Пленума Верховного Суда РФ (п. 35) при удовлетворении заявленных требований средний заработок взыскивается со дня издания приказа об увольнении, поскольку именно с этого дня прогул признается вынужденным.

На основании изложенного прошу увеличить взыскиваемую с ответчика сумму невыплаченной заработной платы: 1171 руб. 90 коп. за три месяца, т.е. взыскать 5313 руб. 70 коп.

" " _____ 200__ г.

Савельева

Процессуальные документы по делам о возмещении ущерба (затопление квартир, дорожно-транспортные происшествия)

Образец 19

В Тимирязевский районный суд г. Москвы
Истец: Онисина Наталья Альбертовна,
проживающая: 127247, г. Москва,
ул. 800-летия Москвы, д. 8, кв. 9;
Ответчик: Уланова Лада Дмитриевна,
проживающая: 127247, г. Москва,
ул. 800-летия Москвы, д. 8, кв. 13;
третьи лица: ДЕЗ Восточного Дегунино,
находящийся: 127247, г. Москва,
ул. 800-летия Москвы, д. 4, подъезд 1;
Председатель ЖСК "Свяга" Якушев Борис
Иванович,
адрес Правления ЖСК: 127247, г. Москва,
ул. 800-летия Москвы, д. 12, кв. 4;
Кузина Елена Анатольевна, Кузин
Владимир Викторович, Онисина Ульяна
Савельевна
(интересы представляет мать - истец по
настоящему делу),
проживающие: по месту жительства истца
совместно с истцом.

**Исковое заявление
об устранении препятствий в пользовании жилым помещением**

Я с семьей из трех человек (третьи лица по настоящему делу) проживаю в квартире по указанному адресу с момента постройки дома – ЖК "Свияга" с 1985 г., мы занимаем трехкомнатную квартиру жилой площадью 75 кв. м.

В 1998 г. мы с семьей сделали в квартире ремонт. С начала 2001 г. по неизвестным причинам состояние квартиры стало резко ухудшаться: стали отклеиваться обои, мокнуть стены, а затем появилась плесень. Воздух в квартире стал сырым, несмотря на открытые окна, посторонние запахи (табачный дым и т.п.) из квартиры не выветривались. Я попыталась установить причину ухудшения состояния квартиры и выяснила, что соседка с верхнего этажа – ответчик по настоящему делу – изменила конструкцию вентиляционного короба, сузила вентиляционный проход до 10 см, установила принудительную вентиляцию в своей квартире.

Я обратилась в ДЕЗ Восточного Дегунино, сотрудники которого составили акт о происшедшем. В акте от 10 апреля 2003 г. зафиксирована причина ухудшения состояния моей квартиры. В акте от 2 октября 2003 г. описано неудовлетворительное состояние моей квартиры и причины этого.

Со мной проживают двое несовершеннолетних детей, здоровье которых серьезно ухудшилось в результате антисанитарной обстановки в квартире, вызванной перекрытием вентиляционного короба. Также значительно ухудшилось состояние здоровья Кузина В.В. – инвалида II группы.

В соответствии со ст. 84 ЖК наниматель, допустивший самовольное переустройство или перепланировку жилого помещения, обязан за свой счет привести это помещение в прежнее состояние. Переустройство помещения ответчицей причинило ущерб моему имуществу (состоянию квартиры) и здоровью. Я неоднократно обращалась к ответчице с просьбой восстановить вентиляционный короб, однако она отказывается это сделать, поэтому я вынуждена обратиться в суд.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 50, 84, 154, 155 ЖК

прошу суд:

- 1) признать действия ответчицы незаконными, нарушающими ст. 84 ЖК;
- 2) обязать ответчицу восстановить вентиляционный короб в ее квартире.

Прошу суд выдать запрос в детскую поликлинику N 8 для выдачи выписки из амбулаторной карты Онисиной У.С. 1999 года рождения и Онисина Г.С. 2001 года рождения.

Прошу суд выдать запрос в Центр по борьбе с плесенью для определения санитарного состояния моей квартиры.

Приложение:

- 1) квитанция об оплате государственной пошлины;
- 2) копия заявления для ответчика;
- 3) акт от 10 апреля 2003 г.;
- 4) акт от 2 октября 2003 г.;
- 5) копия финансового лицевого счета;
- 6) выписка из домовой книги;
- 7) поэтажный план и экспликация дома;
- 8) свидетельства о рождении детей;
- 9) справка об инвалидности.

" " _____ 200__ г.

Онисина

В Бабушкинский районный суд г. Москвы
Истцы: Агапова Зинаида Сергеевна,
Агапов Юрий Семенович, Агапов Павел
Юрьевич, Агапова Татьяна Юрьевна,
проживающие: 129347, г. Москва,
Ярославское шоссе, д. 1, кв. 14;
Ответчик: Пушкина Ольга Николаевна,
проживающая: 129347, г. Москва,
Ярославское шоссе, д. 1, кв. 12.

**Объяснения на исковое заявление
в соответствии со ст. 35 ГПК**

Предъявленные ко мне исковые требования не признаю по следующим основаниям.

1. В кв. 14 д. 1 по Ярославскому шоссе проживаю с ноября 2002 г. Вместе со мной в квартире проживают трое моих детей (старшему сыну 20 лет, учится на дневном отделении вуза, двое других несовершеннолетние). Квартира принадлежит мне и моим детям по праву собственности на основании договора купли-продажи в равных долях.

В период с 9 июня по 29 июня 2003 г. в нашем доме было объявлено плановое отключение горячей воды. 27 июня 2003 г. я была на работе с 9 ч до 18 ч. От старшего сына, который 27 июня находился в квартире, я узнала следующее: в 13 ч в стояке, находящемся в санузле, внезапно прорвало трубу, и хлынула горячая вода, вода лилась в течение часа, заливая пол в нашей квартире.

Вызвать сотрудника эксплуатирующей дом организации ГУП ДЕЗ "Ярославский" не удалось (постоянно был занят телефон). В 14 ч в квартиру позвонил слесарь из эксплуатирующей организации. Не проходя в квартиру, слесарь увидел потоки воды и немедленно отключил воду по всему стояку. Произвести ремонт прорванной трубы в нашей квартире слесарь отказался, так как был занят многочисленными вызовами (в тот день было много аварий). Сын своими силами починил трубу. В 20 ч горячую воду включили. В результате этой аварии в нашей квартире был поврежден весь пол, который до настоящего времени не отремонтирован.

2. В своем исковом заявлении истцы утверждают, что залив их квартиры произошел по моей вине. В качестве доказательства моей вины истцы представили акт от 5 июля 2003 г., составленный сотрудниками ЗАО "Гранд холдинг строй" (далее - акт).

Указанный акт не соответствует действительности, так как:

1) я никогда с момента въезда в квартиру не производила в ней ремонт, тем более не меняла полотенцесушитель;

2) никто из представителей ГУП ДЕЗ "Ярославский" или ЗАО "Гранд холдинг строй" не был в моей квартире ни в момент аварии - 27 июня, ни впоследствии;

3) в состав комиссии, подписавшей акт, входят сотрудники ГУП ДЭЗ "Ярославский", а сам акт заверен печатью ЗАО "Гранд холдинг строй", что противоречит требованиям оформления письменных доказательств, предусмотренным ст. 71 ГПК;

4) решение, принятое в акте, необоснованно, не подтверждено фактическими обстоятельствами и не входит в компетенцию эксплуатирующей организации;

5) залив квартиры истцов произошел 27 июня, а акт составлен 5 июля,

т.е. спустя девять дней после залива, что свидетельствует об отсутствии причинно-следственной связи между аварией и зафиксированными в акте повреждениями в квартире истцов.

3. В соответствии со ст. 1064 ГК вред, причиненный имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Я не виновата в аварии, произошедшей в моей квартире, факт каких-либо моих неправомерных действий отсутствует, следовательно, я не являюсь лицом, причинившим вред истцам. Представленный истцами акт по указанным выше основаниям не может служить доказательством моей вины в причинении истцам вреда, а отсутствие вины освобождает от ответственности.

Вывод: я не являюсь лицом, причинившим вред и, следовательно, ответственным за возмещение вреда, причиненного истцам.

4. Сумма возмещения вреда должна быть подтверждена истцами с помощью доказательств. В качестве обоснования суммы заявленных исковых требований истцы представляют суду "Расчеты затрат на ремонт квартиры после залива" (далее - Расчеты), составленные ООО "Тагул", которое не обладает правом производства подобных расчетов, а имеет лишь лицензию на проектирование зданий и сооружений. В соответствии со ст. 15 ГК лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения ему убытков. Под убытками в данном конкретном деле понимаются утрата или повреждение имущества истцов реальный ущерб. Сумма ущерба, предъявленная к взысканию в иске, не подтверждается доказательствами и не соответствует действительности по следующим основаниям:

1) акт, представленный суду, составлен без участия ответчика, спустя продолжительное время после аварии, содержит описание повреждений в квартире, явно не связанных с аварией (например, трещины в облицовочной плитке в ванной комнате);

2) расчеты ООО "Тагул" указали сумму, которую истцы, по мнению ООО "Тагул", должны затратить на восстановительный ремонт в квартире. Затраты на восстановительный ремонт не могут соответствовать сумме ущерба, причиненного истцам, поскольку не являются таковыми;

3) истцы не доказали сумму ущерба, причиненного им аварией: суду не представлено доказательств, подтверждающих стоимость имущества, поврежденного в квартире в результате аварии. Затраты на восстановительный ремонт, подсчитанные некомпетентной организацией и явно необоснованные, не могут взыскиваться как компенсация ущерба по настоящему делу.

На основании ст. 15, 1064 ГК и в соответствии со ст. 71, 196, 198 ГПК

прошу

в иске отказать полностью в связи с отсутствием вины ответчика в причинении ущерба истцам.

"__" _____ 200__ г.

Пушкина

Образец 21

Мировому судье участка N 152 района
"Щукино" СЗАО г. Москвы
Носиковой Елене Юрьевне;
Истец: Фарин Владимир Петрович,
проживающий: 129010, г. Москва,
Астраханский пер., д. 12 кв. 3;

Ответчик: Малькова Регина Юрьевна,
проживающая: 123060, г. Москва,
ул. Расплетина, д. 10, кв. 8.

**Исковое заявление
о возмещении ущерба, причиненного в результате дорожно-транспортного
происшествия в соответствии со ст. 1064 ГК**

21 апреля 2002 г. на 30-м километре шоссе Москва - Рига произошло дорожно-транспортное происшествие (далее - ДТП), в результате которого принадлежащему мне автомобилю "Мерседес-Бенц" С-180 государственный N В 144 ХУ 77 были причинены повреждения.

Участником ДТП была Малькова Р.Ю., управлявшая автомобилем "Шкода-Фелиция" государственный N Н 917 АМ 90.

Данное ДТП было предметом неоднократных рассмотрений административных (органов госавтоинспекции) и судебных органов (Истринского городского суда и Московского областного суда).

Определением Московского областного суда от 30 мая 2003 г. решение Истринского городского суда от 23 декабря 2002 г. оставлено без изменения, жалоба Мальковой Р.Ю. - без удовлетворения. Указанное решение суда подтвердило законность и обоснованность постановления командира 11 СВ ДПС ГИБДД ГУВД МО от 1 июня 2002 г., установившее виновность Мальковой Р.Ю. в нарушении правил дорожного движения и, как следствие, виновность в ДТП и причинении ущерба моему автомобилю. Поскольку с 1 июля 2002 г. в действие была введена новая редакция КоАП, предусматривающая установление вины в ДТП судом, я прошу суд установить вину Мальковой Р.Ю. (ответчицы по настоящему делу) в ДТП и причинении ущерба моему автомобилю.

В качестве доказательств вины Мальковой Р.Ю. прошу рассмотреть следующие документы:

1) постановление от 1 июня 2002 г. командира 11 СВ ДПС ГИБДД ГУВД МО о наложении на Малькову Р.Ю. административного взыскания по ч. 1 ст. 118 КоАП в виде штрафа;

2) решение Истринского городского суда Московской области от 23 декабря 2002 г.;

3) определение Московского областного суда от 30 мая 2003 г.

Виновными действиями Мальковой Р.Ю. моему автомобилю причинен ущерб. Стоимость восстановительного ремонта моего автомобиля в соответствии с калькуляцией N 317/10-6/02 от 5 июня 2002 г., составленной ЗАО "Аэнком", составляет 49 583 руб. 13 коп.

Виновными действиями Мальковой Р.Ю. мне причинен моральный вред: нравственные страдания, вызванные видом изуродованной автомашины (очень дорогой и практически новой, пробег - менее 70 000 км), за рулем которой в момент ДТП я даже не находился. Более полугода я не мог пользоваться автомобилем, находящимся в ремонте, испытывая из-за этого большие неудобства. В результате ДТП я вынужден вот уже около двух лет участвовать в заседаниях административных и судебных органов, пытаюсь разрешить это дело и компенсировать ущерб. Причиненный мне моральный вред я оцениваю в 20 000 руб.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 1064, 1099, 1101 ГК

прошу суд:

1) признать Малькову Р.Ю. виновной в ДТП и причинении ущерба моему автомобилю;

2) взыскать с Мальковой Р.Ю. 49 583 руб. 13 коп. в качестве

возмещения ущерба, причиненного мне в результате ДТП;

3) взыскать с Мальковой Р.Ю. 20 000 руб. в качестве компенсации морального вреда.

В случае удовлетворения моих исковых требований судом прошу в соответствии со ст. 98 и 100 ГПК взыскать с ответчицы судебные расходы: сумму государственной пошлины и расходы на оплату услуг адвоката.

Приложение:

- 1) копия заявления для ответчицы;
- 2) квитанция об оплате государственная пошлина;
- 3) документы из автоэкспертной компании на 12 страницах (копия);
- 4) решение суда (копия);
- 5) определение суда (копия);
- 6) постановление ГИБДД (копия).

"__" _____ 200__ г.

Фарин

Процессуальные ходатайства

Образец 22

В Хамовнический районный суд г. Москвы
Истец: Региональная общественная организация
"Общество по защите прав потребителей "Илья Муромец",
находящийся: 121248, г. Москва, Кутузовский пр., д. 8,
адрес для почтовой корреспонденции: 125009, г. Москва, ул. Садовая-Триумфальная, д. 2/30, филиал N 1 (с пометкой - для адвоката Иванова И.И.);
Ответчик: ОАО "Олимпийский комплекс "Лужники",
находящийся: 119048, г. Москва, Лужники, стр. 24,
тел: _____, факс: _____,
по делу о защите прав неопределенного круга потребителей

Ходатайство

об истребовании доказательств в соответствии со ст. 57 ГПК

Для правильного рассмотрения и разрешения настоящего гражданского дела считаю необходимыми исследовать следующие документы:

- 1) прейскурант стоимости въезда на территорию ОАО "ОК "Лужники";
- 2) приказ генерального директора ОАО "ОК "Лужники" об утверждении этого прейскуранта;
- 3) Устав ОАО "ОК "Лужники";
- 4) оригинал плана земельного участка;
- 5) договор между ОАО "ОК "Лужники" и ООО "Оргмаркет".

Все перечисленные документы находятся у ответчика, что подтверждается имеющимися в деле отзывом от 30 июля 2003 г. и письмом от 28 мая 2003 г. N 724.

Документы 1 и 2 могут служить доказательствами правомерности заявленных исковых требований.

Документ 5 содержит информацию о видах деятельности ответчика, что также необходимо для обоснования иска.

Обозрение документа 4 поможет выяснить, входят ли прилегающие к УСЗ "Дружба" участки дороги в состав земельного участка, находящегося в пользовании ответчика.

Указанные документы не могут быть получены истцом самостоятельно из-за непризнания ответчиком иска и отказа предоставить указанные документы ранее при обращении истца к ответчику с такой просьбой.

Прошу указанные документы запросить у ответчика непосредственно.

Председатель Правления РОО ОЗПП "Илья Муромец"

Подпись

"__" _____ 200__ г.

Образец 23

Мировому судье участка N__ г. Москвы
Анисину А.А.

От истцов Рябина Илья Алексеевича,
Комарова Игоря Андреевича
по делу с ответчиками ООО
"Туроператор ВКО Трэвел", ООО
"Воздушный корабль", ОАО
"Авиакомпания "Красноярские
авиалинии", (адреса в деле).

Ходатайство

об изменении оснований иска, уменьшении размера исковых требований в соответствии со ст. 39 ГПК

Поддерживая свой иск о взыскании с ООО "Туроператор ВКО Трэвел" 12 140 руб. в счет уменьшения покупной цены туристического продукта, истцы просят суд принять уточненные правовые основания заявленных требований.

1. Как следует из ответа Государственной службы гражданской авиации Минтранса России, условия перелета в бизнес-классе определяются по соглашению между авиакомпанией и туристической фирмой. В нарушение ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" ООО "Туроператор ВКО Трэвел" не проинформировало истцов об этих условиях. Истцы обосновывают свое требование о взыскании 12 140 руб. в счет уменьшения цены за оказанную услугу нарушением ответчиком ст. 10 Закона РФ (отсутствием своевременной необходимой информации). Ответственность ООО "Туроператор ВКО Трэвел" истцы просят определить в соответствии с п. 2 ст. 12 Закона: исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услуге, несет ответственность, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона, за недостатки услуги. Пункт 1 ст. 29 Закона предусматривает уменьшение цены оказанной услуги в качестве меры ответственности исполнителя.

2. Истцы просят уменьшить стоимость услуги на стоимость перевозки в условиях бизнес-класса, оцененной ответчиком в 12 140 руб., и взыскать эту сумму с ответчика.

3. Истцы подтверждают размер и основания своих требований о взыскании с ответчика в качестве компенсации морального вреда 50 000 руб. (по 25 000 руб. каждому).

4. Истцы просят взыскать с ответчика в качестве штрафа за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителей 12 140 руб. в соответствии со ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей".

5. Уточняя исковые требования, истцы просят суд взыскать с ответчика в качестве неустойки 12 140 руб. в соответствии со ст. 31 Закона (п. 1) – требование потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу подлежит удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение этих сроков уплачивается неустойка в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона. Размер неустойки истцы определяют в соответствии со ст. 28 Закона в пределах стоимости услуги по перевозке бизнес-классом.

6. Истцы поддерживают исковое требование о взыскании 5000 руб. в качестве возмещения расходов по оплате услуг адвоката.

Сумма исковых требований составляет: 12 140 руб. + 12 140 руб. + + 5000 руб. = 29 280 руб.; моральный вред – 50 000 руб.

"__" _____ 200__ г.

Рябинин

Комаров

Образец 24

В Кунцевский районный суд г. Москвы
Истец: Давыдова Римма Юрьевна,
по делу с ответчиком ЗАО
"Химчистка-22", (адреса в деле)

Мнение

по заявленному ответчиком ходатайству о назначении дополнительной экспертизы (в соответствии со ст. 35 ГПК)

Не возражаю против проведения дополнительной экспертизы.

Возражаю против оплаты проведения дополнительной экспертизы, так как удовлетворена результатами имеющейся в деле экспертизы.

Считаю, что вопросы 8, 9, 10, предлагаемые для экспертизы, должны быть исключены как наводящие вопросы, содержащие в себе ответы, которые являются необъективными и содержащими выводы о вине истца в потере дублировкой товарного вида.

Предлагаю свои вопросы, которые дополнены важнейшим – вопросом о товарном виде изделия. В соответствии со ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых этот товар обычно используется. Поскольку я доказываю, что дублировка потеряла товарный вид, считаю наличие вопроса о товарном виде необходимым в списке вопросов эксперту.

Предлагаю свои вопросы, а также прошу суд назначить проведение экспертизы в независимой экспертной организации, указанной в ходатайстве.

"__" _____ 200__ г.

Давыдова

Образец 25

В Гагаринский районный суд г. Москвы
Истец: Гаврилов Лев Евгеньевич,
проживающий: 117292, г. Москва,
ул. Ив. Бабушкина, д. 8, кв. 12;
Ответчик: ОАО "Авиакомпания "Сибирь",
юридический адрес: 633104,
Новосибирск, Обь-4, "Авиакомпания
"Сибирь",

адрес московского Представительства:
101000, г. Москва, ул. Новая площадь,
Политехнический музей, подъезд 4,
этаж 1.

Возражения против удовлетворения ходатайства ответчика

Возражаю против удовлетворения ходатайства о неподсудности данного иска Гагаринскому районному суду по следующим основаниям:

1) данный иск заявлен исходя из Закона РФ "О защите прав потребителей", поэтому и подсудность данного иска должна определяться по этому Закону;

2) в соответствии с Обзором Судебной Практики Верховного Суда РФ за II квартал 1999 г. (утв. постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 06.10.1999) "действующим в настоящее время законодательством - ст. 797 ГК, ст. 124 Воздушного кодекса РФ не установлено, что гражданин до обращения в суд обязан предъявить претензию к перевозчику, осуществляющему перевозку пассажиров и багажа. Таким образом, на подсудность данной категории дел правила ч. 3 ст. 119 ГПК не распространяются; она определяется согласно п. 2 ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Хотя в настоящее время ГПК действует в новой редакции, где отсутствует требование, предусмотренное ч. 3 ст. 119 ГПК в старой редакции, полагаю, что данное указание Президиума Верховного Суда РФ уместно и при рассмотрении данного ходатайства.

Прошу отказать в удовлетворении заявленного ходатайства из-за отсутствия правовых оснований для его удовлетворения.

"__" _____ 200__ г.

Гаврилов

Другие процессуальные документы

Образец 26

В Преображенский районный суд г. Москвы
от Львова Сергея Ивановича,
по делу с Министерством финансов РФ,
заместителем прокурора г. Москвы,
(адреса в деле)

Объяснения

на исковое заявление в соответствии со ст. 35 ГПК

Предъявленный ко мне иск не признаю по следующим основаниям.

1. В 1994 г. я действительно имел намерение приобрести квартиру в Испании и ездил туда в сопровождении сотрудника фирмы "Биско", чтобы выбрать квартиру. Мною действительно был внесен задаток в размере 55 000 дол. США за типовую квартиру в доме-новостройке. В момент внесения задатка речи о конкретной квартире, ее номере и адресе не велось. Передача мною денег никак не была оформлена. Внесением задатка я, по моему мнению, "зарезервировал" за собой право заключить сделку по покупке конкретной квартиры в дальнейшем, когда у меня будут деньги. Я оставил задаток у нотариуса и вернулся в Москву.

2. Я уточняю свои объяснения, данные 25 июля 2002 г. в управлении Федеральной службы налоговой полиции России по г. Москве (далее - УФСНП),

послужившие основанием для предъявления ко мне данного иска. Впервые находясь в УФСНП, я волновался и не заметил, что сотрудники Управления неточно записали мои объяснения.

Я не приобретал квартиру в Испании и не ввозил 55 000 дол. США наличными в Испанию для ее приобретения. У меня изменились обстоятельства, я передумал покупать квартиру. Я сообщил об этом представителю фирмы "Биско" и попросил вернуть мне 55 000 дол. США, уплаченные в качестве аванса. Представитель фирмы "Биско" стал уговаривать меня заключить сделку, сказал, что вскоре я получу договор о внесении аванса и покупке квартиры по почте, увижу, как все серьезно будет оформлено. Вскоре я действительно получил по почте изготовленную на ксероксе копию некоего договора, который я воспринял как подтверждение внесения мною аванса за квартиру. Испанского языка я не знаю, перевод данного договора впервые увидел в настоящем гражданском деле.

С указанной копией договора я обратился к представителю фирмы "Биско" с просьбой вернуть мне деньги, но фирма исчезла, и деньги мне никто не вернул.

3. Таким образом, я не совершал никаких действий по приобретению недвижимого имущества в Испании, не заключал договор купли-продажи квартиры, не вывозил 55 000 дол. США в Испанию.

В качестве доказательств по настоящему делу истец использует объяснение, данное мною 25 июля 2002 г. в УФСНП. Данное объяснение не может быть использовано в качестве доказательства, так как получено с нарушением моих прав: мне не были разъяснены мои права, предусмотренные ст. 51 Конституции. Если бы я знал, что не обязан свидетельствовать против себя, я бы вообще не стал давать в УФСНП никаких объяснений, тем более что мне не было представлено никаких документальных доказательств моей причастности не только к возможному уголовному делу, но и просто к несоблюдению каких-либо правил, влекущему правовые последствия. Давая объяснения, я не предполагал, что они могут быть использованы против меня, в ущерб моим материальным интересам. Я собственноручно принес в УФСНП копию договора, и потом этот же договор, переведенный истцом, истец использовал при обосновании своих исковых требований.

В соответствии со ст. 55 ГПК доказательства, полученные с нарушением закона, не имеют юридической силы и не могут быть положены в основу решения суда.

4. Договор о покупке квартиры от 24 октября 1994 г., представленный истцом в качестве доказательства и обоснования исковых требований (далее - договор), также не может рассматриваться как доказательство.

В соответствии со ст. 56 ГПК каждая сторона должна доказывать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основание своих требований. Истец в качестве оснований своих требований ссылается на указанный договор.

В соответствии со ст. 71 ГПК письменные доказательства представляются в подлиннике или в форме надлежащим образом заверенной копии. В данном случае надлежаще заверенной будет являться копия, заверенная нотариусом.

Документ, полученный в иностранном государстве, признается письменным доказательством в суде, если не опровергается его подлинность и он легализован в установленном законом порядке.

В соответствии с требованиями Гаагской конвенции документ (в данном случае - договор) должен быть снабжен апостилом, который отсутствует. В соответствии с российским законодательством о нотариате перевод иностранных документов, не снабженных апостилом, не может быть нотариально удостоверен. Я опровергаю подлинность договора, представленного истцом, как по тем основаниям, что я не участвовал в его

подписании, так и по тем основаниям, что он имеется в виде копии и не соответствует требованиям, предъявляемым законом к письменным доказательствам.

5. Таким образом, истец не представил суду доказательств в обоснование своих исковых требований.

Более того, при обосновании исковых требований неправильно применяется закон.

Предъявленные исковые требования основываются на моем объяснении в УФСНП (далее - объяснение) о том, что я "ввозил в Испанию наличность в сумме 55 000 дол. США и заплатил за квартиру".

Подпункт "в" п. 10 ст. 1 Федерального закона "О валютном регулировании и валютном контроле" (далее - Закон) содержит упоминание о "переводах", что в понимании Закона - безналичные платежи. В объяснении же речь идет о ввозе валюты, что переводом не является. В исковом заявлении истец, даже не ставя вопрос о признании договора недействительным, утверждает, что договор недействительный, просит взыскать в доход государства стоимость недвижимого имущества. В обоснование требований истец ссылается на ст. 14 Закона, которой предусмотрена ответственность в виде "взыскания в доход государства необоснованно приобретенного в результате незаконных действий". Поскольку предметом рассмотрения данного судебного спора выступает договор, то правильным представляется рассмотрение вопроса о признании договора недействительным, а не неких "действий", поэтому, исходя из логики истца, правильно было бы ставить вопрос о "взыскании в доход государства всего полученного по недействительным сделкам" (подп. "а" п. 1 ст. 14 Закона). По сделке, по мнению истца, я получил квартиру. Почему же, вопреки требованиям Закона, истец не ставит вопрос о взыскании квартиры в доход государства? Для взыскания денежных сумм у истца нет правовых оснований.

Изложенное выше прошу расценивать не как признание исковых требований, а как просьбу об их уточнении и изложении в полном соответствии с требованиями Закона.

Предъявленные ко мне исковые требования не признаю, в иске прошу отказать.

"__" _____ 200__ г.

Львов

Образец 27

В Кунцевский районный суд г. Москвы
Истец: Иванов Сергей Александрович,
проживающий: 121351, г. Москва,
ул. Кунцевская, д. 3, кв. 10;
Ответчик: Гаражно-строительный
кооператив N 34 "Крылатский",
находящийся: 121614, г. Москва,
ул. Осенняя, д. 17, корп. 2.

Исковое заявление о восстановлении нарушенных прав члена ГСК

Решением Исполкома Кунцевского районного совета народных депутатов от 21 августа 1985 г. создан ГСК N 34 "Крылатский". Я являюсь членом ГСК N 34 "Крылатский" (далее - ответчик) с 1987 г. Паевые и дополнительные взносы, а также иные платежи, о необходимости внесения которых меня информировало руководство ГСК, мною произведены в полном объеме. Имущественных претензий со стороны ГСК я не имею.

5 апреля 2003 г., присутствуя на общем собрании членов ГСК, я узнал, что вхожу в число лиц, в отношении которых общим собранием членов ГСК 22 декабря 2001 г. принято решение, нарушающее принцип равенства прав всех членов ГСК. В соответствии с решением общего собрания членов ГСК от 22 декабря 2001 г. члены ГСК, несвоевременно оплатившие дополнительные взносы, лишаются права наравне с другими членами ГСК участвовать в распределении машиномест после окончания строительства ГСК. Такие члены ГСК, по указанному решению, допускаются к распределению машиномест исключительно на верхних этажах (восьмом и девятом). Балансовая стоимость одного машиноместа составляет сумму, эквивалентную 8000 дол. США. Рыночная стоимость гаражного бокса в ГСК с третьего по шестой этаж составляет сумму, эквивалентную 10 000 дол. США. Рыночная стоимость боксов на верхних этажах ГСК значительно (на 2000-3000 дол.) ниже стоимости боксов на третьем-шестом этажах.

В настоящее время руководством ГСК организована работа по составлению двух списков: члены ГСК, не имевшие, по мнению руководства ГСК, на 1997 г. задолженности перед ГСК, могут выбирать (тянуть жребий) из всего количества боксов, за исключением верхних этажей. Члены ГСК, имевшие, по мнению руководства ГСК, на 1997 г. задолженность перед ГСК, выбирают (тянут жребий) из значительно более дешевых и неудобных боксов.

К тому же, в соответствии с решением общего собрания от 5 апреля 2003 г., члены ГСК, "не прошедшие сверку платежей", вообще не допускаются к распределению машиномест. Мне не удалось узнать у руководства ГСК, отношусь ли я к этой категории лиц, так как порядок, условия и сроки "сверки" никакими документами ГСК не определены. Таким образом, организуется "жеребьевка", от участия в которой будет отстранено значительное количество членов ГСК (более 200) по основаниям, далеким от закона.

Деятельность ГСК регулируется ГК (ст. 116), Федеральными законами "[О некоммерческих организациях](#)", "[О садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединениях граждан](#)" (по аналогии), его Уставом.

В соответствии со ст. 19, 55 Конституции и п. 16 Устава ГСК, действовавшего на момент проведения общего собрания членов ГСК 22 декабря 2001 г., все члены ГСК имеют равные права и после выплаты пая и становятся собственниками закрепленного за ними бокса либо машиноместа (п. 13 Устава). Никаких санкций за несвоевременное внесение дополнительных взносов в Уставе не предусмотрено. Впоследствии в редакции Устава от 8 апреля 2002 г. в п. 3.5 была закреплена возможность начисления пеней в случае просрочки оплаты денежных взносов членами ГСК. Нигде - ни в законодательстве, ни в Уставе ГСК - не содержится правовых оснований для принятия решений об ограничении части членов ГСК в правах по каким-либо основаниям и устранения их от участия в распределении машиномест после оплаты денежных взносов на равных с другими членами ГСК основаниях. Следовательно, решение общего собрания членов ГСК от 22 декабря 2001 г. в части ограничения прав членов ГСК недействительно как противоречащее закону и Уставу ГСК. Решение общего собрания членов ГСК в части устранения от распределения машиномест членов ГСК, не прошедших сверку, по тем же основаниям является недействительным.

В соответствии со ст. 46 Конституции каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод. В соответствии с ч. 2 ст. 22 Федерального закона "[О садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединениях граждан](#)" член некоммерческого объединения вправе обжаловать в суд решение общего собрания его членов, которое нарушает права и законные интересы члена такого объединения. В соответствии с подп. 2 п. 3 [ст. 46](#) указанного Закона защита прав членов некоммерческих объединений осуществляется посредством восстановления положения, существовавшего до

нарушения их прав, и пресечения действий, нарушающих их права или создающих угрозу нарушения их прав.

Считаю, что указанные решения общего собрания членов ГСК нарушают мои права и в соответствии со ст. 3, 4 ГПК

прошу суд:

1) признать недействительным решение общего собрания членов ГСК-34 "Крылатский" от 22 декабря 2001 г. об ограничении в правах на распределение машиномест тех членов ГСК, которые являются задолжниками по оплате денежных взносов;

2) признать недействительным решение общего собрания членов ГСК-34 "Крылатский" от 5 апреля 2003 г. об отстранении от участия в распределении машиномест членов ГСК, не прошедших сверку платежей;

3) на основании ст. 140 ГПК прошу суд запретить ответчику проводить в каком-либо виде каким бы то ни было способом распределение машиномест до рассмотрения по существу настоящего искового заявления;

4) обязать ответчика не чинить мне препятствия в реализации моего права на участие в распределении машиномест наравне с другими членами ГСК.

Приложение:

1) квитанция об уплате государственной пошлины;

2) копия искового заявления для ответчика, копия членской книжки.

"__" _____ 200__ г.

Иванов

Образец 28

В Никулинский районный суд г. Москвы
Заявитель: Логинов Борис Маркович,
проживающий: 117454, г. Москва,
пр-т Вернадского, д. 10, кв. 3,
на действия судебного
пристава-исполнителя отдела службы
судебных приставов по САО Главного
управления Министерства юстиции РФ
по г. Москве Рамазановой Раисы
Сергеевны,
находящегося: 125080, г. Москва,
ул. Панфилова, д. 2, корп. 10,
Отдел службы судебных приставов по
САО г. Москвы.

Жалоба на постановление судебного пристава САО г. Москвы Рамазановой Р.С. от 15 декабря 2003 г.

Постановлением от 15 декабря 2003 г. судебного пристава-исполнителя САО г. Москвы Р.С. Рамазановой в ваш суд возвращен исполнительный лист N 2-1368/7 от 18 мая 1999 г. Никулинского суда г. Москвы.

При вынесении обжалуемого Постановления пристав руководствуется ст. 10 Федерального закона "Об исполнительном производстве", однако в указанной статье предусмотрено, что пристав-исполнитель возвращает документ в суд, выдавший его, в трехдневный срок со дня его поступления.

Исполнительный лист N 2-1368/7 выдан 18 мая 1999 г., а Постановление

пристав вынесла 15 декабря 2003 г., следовательно, пристав работала более трех лет по листу, не соответствующему требованиям указанного Федерального закона и не замечала этого.

За все это время я ни разу не был приглашен для получения какой-либо информации о том, как ведется исполнительное производство. А теперь, когда я лишен возможности что-либо предпринять (выписка нового исполнительного листа по делу, сданному в архив, безусловно, небыстрая и нелегкая задача), меня ставят перед фактом, что в случае нарушения срока, установленного для надлежащего оформления документа, исполнение судебного документа начнется заново. Я не могу участвовать в выдаче правильного исполнительного документа, следовательно, не могу влиять на соблюдение этого срока. Почему я должен страдать от чьих-то некомпетентных и неграмотных действий?

Считаю, что данное Постановление грубо нарушает мои права и лишает меня возможности в установленные законом сроки получить результат от действий судебного пристава-исполнителя. В соответствии со ст. 13 Федерального закона "Об исполнительном производстве" исполнительные действия должны быть совершены в двухмесячный срок со дня поступления к судебному приставу исполнительного документа. В соответствии со ст. 14 Закона исполнительные документы могут быть предъявлены к исполнению в течение трех лет, а прошло более трех лет.

В соответствии со ст. 90 Федерального закона "Об исполнительном производстве" об обжалуемом Постановлении мне стало известно только 5 января 2004 г. (копию конверта с почтовым штемпелем прилагаю), следовательно, срок для обжалования для меня начинается с 5 января 2004 г., а не с 25 декабря 2003 г. – дата, установленная приставом для устранения нарушений в исполнительном документе.

Поскольку пристав возвращает документ не в трехдневный, а в трехлетний срок, считаю, что при вынесении Постановления нарушена ст. 10 Федерального закона "Об исполнительном производстве". Прошу отменить указанное Постановление, обязать пристава устранить имеющиеся для него в деле неясности иным способом, без нарушения моих прав взыскателя и дальнейшего затягивания исполнительного производства.

Оставляю за собой право в соответствии со ст. 90 Федерального закона "Об исполнительном производстве" взыскать с судебного пристава вред, причиненный его бездействием с 1999 г.

Приложение:

- 1) копия жалобы для вручения заинтересованному лицу (Рамазановой Р.С.);
- 2) копия почтовой квитанции об отправке 13 января 2004 г. и 11 февраля 2004 г. Рамазановой Р.С. по месту ее работы копии настоящей жалобы;
- 3) копия конверта со штемпелем, подтверждающим дату получения обжалуемого постановления должностного лица;
- 4) копия обжалуемого постановления;
- 5) копия определения судьи Никулинского районного суда г. Москвы Михалюка Г.В. от 29 января 2004 г. об оставлении жалобы Логинова Б.М. без движения.

"__" _____ 200__ г.

Логинов

Образец 29

В Савеловский районный суд г. Москвы
Истец: Комаренко Марина Геннадьевна,

проживающая: г. Москва, Ленинградский пр-т, д. 14, корп. 3, кв. 2;
Ответчик: ОАО "Инкомбанк",
находящийся: 115172, г. Москва, 1-й Гончарный пер., д. 8.

**Исковое заявление (встречное)
о прекращении обязательства невозможностью исполнения**

В соответствии со ст. 401 ГК лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности. Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства.

Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство.

Наиболее распространенным способом изменения оснований ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств является соглашение сторон. Условия договора, направленные на решение этого вопроса, формулируются в виде перечня обстоятельств, наступление которых освобождает от ответственности за неисполнение обязательств. Эти обстоятельства могут являться результатом сознательных действий людей. Включение такого условия в договор означает, что в соответствующих случаях для установления ответственности при нарушении договора применяются не нормы ГК об основаниях ответственности, а те положения, которые согласовали стороны в своем договоре.

Считаю, что включение в договор о предоставлении ссуды под проценты N 439/кс от 18 июля 1996 г. между мной и ответчиком п. 2.6 является условием освобождения меня от ответственности, согласованным сторонами при заключении договора. Я не предпринимала никаких действий по прекращению своих обязательств по договору, такие действия предпринял ответчик, уволив меня по своей инициативе, тем самым лишив возможности исполнять обязательства. Таким образом, в моем случае должны быть применены не нормы ГК об основаниях ответственности, а положение договора об обязательстве ОАО "Инкомбанк" погасить невыплаченную часть ссуды независимо от ее размера в случае увольнения сотрудника в связи с ликвидацией ОАО "Инкомбанк". В данном случае не имеет значения формулировка увольнения в трудовой книжке, поскольку важно одно: я лишена возможности исполнять обязательство по вине ОАО "Инкомбанк". Именно ответчик расторг со мной трудовые отношения по собственной инициативе, издав приказ о моем сокращении. Моя вина в неисполнении обязательства отсутствует, следовательно, я не должна выплачивать оставшуюся часть ссуды и проценты по ней. Наоборот, у ОАО "Инкомбанк" возникло обязательство по погашению за меня невыплаченной части ссуды.

Считаю доказанным то обстоятельство, что препятствие в виде увольнения меня с работы сделало невозможным исполнение обязательства.

Полагаю, что в связи с тем, что ответчик начал процедуру банкротства не по своей инициативе, а по решению суда, его вина в невозможности исполнить обязательство по погашению за меня невыплаченной части ссуды отсутствует.

Сложившиеся между сторонами договора (истцом и ответчиком) отношения регулируются ст. 416 ГК: обязательство прекращается невозможностью исполнения, если она вызвана обстоятельством, за которое ни одна из сторон не отвечает. При отсутствии вины обеих сторон обязательство прекращается невозможностью исполнения.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 137, 138 ГПК, 401, 416 ГК

прошу суд:

считать обязательство из договора N 439/кс о предоставлении ссуды под проценты от 18 июля 1996 г. по выплате Комаренко М.Г. 21 908 дол. США в пользу ОАО "Инкомбанк" прекращенным невозможностью исполнения.

"__" _____ 200__ г.

Комаренко

Образец 30

В Перовский районный суд г. Москвы
Заявитель: Краузер Валерий
Александрович,
проживающий: г. Москва,
ул. Саянская, д. 2, кв. 38;
Ответчик: Начальник паспортного
стола ОВД района "Ивановское"
Ковалев Олег Алексеевич,
находящийся: 111555, г. Москва,
ул. Молостовых, д. 8.

Заявление

об оспаривании бездействия должностного лица в соответствии с гл. 25 ГПК

Я родился в Белоруссии в 1970 г. В 1989 г. я приехал на постоянное жительство в Москву, поступил учиться в музыкальный педагогический институт им. Гнесиных. После поступления в 1989 г. мне было предоставлено место в общежитии. В марте 1991 г. я был прописан в общежитие института по адресу: Хорошевское шоссе, д. 96.

В 1994 г. я был выписан из общежития в связи с окончанием обучения.

В 1994 г. я прописался по ул. Саянская, д. 2, кв. 38 в связи с регистрацией брака с гражданкой России. По данному адресу я продолжаю проживать и быть зарегистрированным и по настоящее время.

28 ноября 1991 г. был принят и вступил в действие Закон РФ "О гражданстве Российской Федерации". В соответствии со ст. 13 указанного Закона гражданами Российской Федерации признаются все граждане бывшего СССР, постоянно проживающие на территории Российской Федерации на день вступления в силу Закона.

В соответствии с п. 1.4 Инструкции об организации работы органов внутренних дел Российской Федерации при рассмотрении вопросов гражданства Российской Федерации (приложение 1 к приказу МВД РФ от 30.06.1994 N 330) "До введения удостоверения личности и паспорта гражданина Российской Федерации документами, подтверждающими гражданство РФ, являются паспорт гражданина СССР с вкладышем, свидетельствующим о принадлежности к гражданству РФ".

В связи с моим обращением в паспортную службу вкладыш к паспорту был мне выдан 2 июня 1995 г., следовательно, по настоящее время я на законных основаниях продолжаю быть гражданином Российской Федерации.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 08.07.1997 N 828 утверждено Положение о паспорте гражданина Российской Федерации. В соответствии с этим документом "Паспорт гражданина РФ является основным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ на территории РФ. Паспорт обязаны иметь все граждане РФ, достигшие 14-летнего возраста и

проживающие на территории РФ".

19 августа 2003 г. я, имея необходимый комплект документов, обратился к начальнику паспортного стола ОВД р-на "Ивановское" для получения нового паспорта, однако мои документы не были приняты по неизвестным мне причинам. Устно мне объяснили, что вкладыш к паспорту выдан мне ошибочно, однако письменный отказ выдать отказались.

Поскольку в соответствии с указанным постановлением Правительства РФ все граждане Российской Федерации обязаны иметь паспорт, а срок действия старого паспорта истекает к 1 января 2004 г., на основании ст. 12, 13 Закона РФ "О гражданстве Российской Федерации" и в соответствии со ст. 254, 255, 256, 257, 258 ГК

прошу суд:

- 1) признать незаконным отказ в выдаче мне паспорта гражданина Российской Федерации современного образца;
- 2) обязать Ковалева О.А. как начальника паспортного стола ОВД р-на "Ивановское" выдать мне паспорт современного образца взамен имеющегося у меня паспорта старого образца ДР N 671373 с вкладышем от 2 июня 1995 г.

Приложение:

- 1) копия заявления для Ковалева О.А.;
- 2) копия старого паспорта с вкладышем;
- 3) копия загранпаспорта;
- 4) копия военного билета;
- 5) копия трудовой книжки;
- 6) копия загранпаспорта от 14 мая 1996 г.

"__" _____ 200__ г.

Краузер

Образец 31

В Чертановский районный суд г. Москвы
Истец: Чибискова Людмила Ивановна,
проживающая: 113525, г. Москва,
ул. Чертановская, д. 36, кв. 11;
Ответчик: ПВУ ГУВД г. Москвы, 4 ОВИР
УВД ЮАО,
находящийся: 115470, г. Москва,
ул. Судостроительная, д. 4.

Исковое заявление

**о признании недействительным отказа в выдаче вида на жительство
в соответствии со ст. 9 федерального закона "О правовом положении
иностранцев в Российской Федерации"**

Я являюсь гражданкой Молдовы. 20 июня 2001 г. я зарегистрировала брак с гражданином России. 20 сентября 2001 г. у меня родился ребенок от этого брака. Мой муж имеет ведомственную жилую площадь - 11,7 кв. м в коммунальной квартире. Мой муж и ребенок проживают и зарегистрированы на указанной жилой площади 11,7 кв. м по адресу: ул. Чертановская, д. 36, кв. 11. Я также имею временную (до 28 апреля 2003 г.) регистрацию по этому адресу с 30 ноября 2001 г. (разрешение на временное проживание в соответствии со ст. 8 Федерального закона).

Я имею намерение оформить гражданство Российской Федерации. С этой целью в январе 2002 г. я обратилась в 4-й ОВИР за получением вида на

жительство, предоставив необходимый комплект документов. 22 ноября 2002 г. я получила письмо из ОВИРа, которое расценила как отказ в разрешении оформить мне вид на жительство. Поскольку этот отказ не содержит ссылки на закон, не содержит указания, по какому из оснований ст. 9 Федерального закона "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" мне отказано в получении вида на жительство, считаю его незаконным.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 6, 8, 9 Федерального закона "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации"

прошу суд:

признать недействительным отказ в выдаче вида на жительство и обязать ответчика выдать мне вид на жительство, так как я соответствую всем предъявляемым указанным Федеральным законом требованиям к гражданам, имеющим право на получение вида на жительство.

Приложение:

- 1) квитанция об оплате государственной пошлины;
- 2) копия заявления.

"__" _____ 200__ г.

Чибисова

Образец 32

В Савеловский районный суд г. Москвы
Заявитель: Парубин Алексей Степанович,
проживающий: г. Москва, ул. 8-е Марта,
д. 3, кв. 5;
Заинтересованное лицо: Пенсионный фонд
САО г. Москвы,
находящийся: ул. Смольная, д. 24.

**Заявление
об установлении факта, имеющего юридическое значение, в соответствии
со ст. 264 ГПК**

Я являюсь гражданином Молдовы. В 2001 г. я переехал на постоянное жительство в г. Москву к сыну. В настоящее время проживаю с семьей сына, нахожусь на его иждивении. Я ветеран войны, дошел до Берлина, мне 79 лет, имею боевые и правительственные награды.

24 марта 2003 г. я получил вид на жительство в Российской Федерации иностранного гражданина. Наличие этого документа дает мне право на обращение за оформлением пенсии по месту своего жительства, т.е. в Москве.

14 мая 2003 г. я обратился в Пенсионный фонд САО г. Москвы за назначением мне пенсии, однако там отказались принимать мои документы, так как в виде на жительство мое имя указано как Парубин Алексей (без отчества), а в трудовой книжке мое имя указано полностью - Порубин Алексей Степанович. В Пенсионном фонде затруднились установить принадлежность мне моей трудовой книжки, поэтому я вынужден обратиться в суд.

Поскольку вид на жительство оформлен на основании паспорта гражданина Молдовы (а в Молдове не существует отчества), в виде на жительство отсутствует мое отчество. Изменить вид на жительство

(дополнить мое имя отчеством) невозможно.

Прошу суд установить факт принадлежности мне, Парубину Алексею, моей трудовой книжки, выписанной на имя Порубина Алексея Степановича.

Принадлежность трудовой книжки мне я могу доказать следующими фактами:

- 1) в трудовой книжке год рождения совпадает с моим годом рождения;
- 2) я имею военный билет, в котором также указано мое отчество - "Степанович" и дата моего рождения - 29 февраля 1924 г.;
- 3) в свидетельстве о браке также указано мое отчество - "Степанович";
- 4) в сберегательной книжке, по которой я получал пенсию в Кишиневе, также указано мое отчество - "Степанович";
- 5) в трудовой книжке допущена ошибка - моя фамилия написана неправильно - Порубин, на самом деле моя фамилия - Парубин.

Иначе чем через суд я не могу доказать факт принадлежности мне моей трудовой книжки, а без нее я не могу оформить получение пенсии.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 264, 265, 266, 267 ГПК

прошу суд:

установить факт принадлежности мне, Парубину Алексею, трудовой книжки от 12 июня 1946 г., выписанной на имя Порубина Алексея Степановича.

Приложение:

- 1) квитанция об оплате государственной пошлины;
- 2) копия трудовой книжки;
- 3) копия военного билета;
- 4) копия свидетельства о браке;
- 5) копия вида на жительство.

"__" _____ 200__ г.

Парубин

Образец 33

В Тушинский районный суд г. Москвы
Истец: Павлова Татьяна Евгеньевна,
проживающая: г. Москва, Дмитровское
шоссе, д. 25, корп. 1, кв. 50;
Ответчик: ЗАО "Московское
инвестиционное агентство
недвижимости",
находящийся: 123242, г. Москва,
Волоколамское шоссе, д. 73.

**Исковое заявление
об истребовании имущества из чужого незаконного владения**

12 марта 2003 г. я как физическое лицо, не являющееся предпринимателем, заключила с ответчиком договор поручения (агентский договор) N 10658-ТО (далее - договор), в соответствии с которым ответчик обязался найти покупателя на квартиру, в которой я проживаю. Одновременно с заключением договора я выдала доверенность на сотрудника ответчика для совершения действий, необходимых для выполнения договора.

Впоследствии у меня изменились обстоятельства, и я решила не

продавать мою квартиру. 18 апреля 2003 г. я обратилась к ответчику с письменным заявлением о намерении отменить поручение (расторгнуть договор), отменить доверенность и вернуть оригиналы документов на квартиру, которые были мною переданы ответчику. Однако ответчик мое заявление не принял, проигнорировал отмену поручения и доверенности, незаконно удерживает у себя мои документы на квартиру вопреки моей воле, продолжает совершать действия вопреки моей воле и интересам.

Считаю, что действия ответчика незаконны, нарушают ст. 188 ГК: доверенность прекращается вследствие отмены доверенности лицом, выдавшим ее. Лицо, выдавшее доверенность (в данном случае я, истец), может в любое время отменить доверенность. По прекращении доверенности лицо, которому она выдана, обязано немедленно вернуть доверенность. Действия ответчика нарушают также ст. 977 ГК: договор поручения прекращается вследствие отмены поручения доверителем, доверитель вправе отменить поручение в любое время, соглашение об отказе от этого права ничтожно.

18 апреля 2003 г. ответчик узнал об отмене поручения. В соответствии со ст. 978 ГК отмена доверителем поручения не служит основанием для возмещения убытков, причиненных поверенному (ответчику) прекращением договора поручения. Ответчик не является коммерческим представителем, так как в соответствии со ст. 184 ГК коммерческим представителем является лицо, постоянно и самостоятельно представительствующее от имени предпринимателей при заключении ими договоров в сфере предпринимательской деятельности. Я не предприниматель, поэтому положения договора о коммерческом представительстве ничтожны.

В настоящее время ответчик удерживает документы, которые необходимы мне, восстановить и получить дубликаты этих документов непросто, к тому же дорого.

На основании изложенного и в соответствии со ст. 188, 977, 978, 301 ГК

прошу суд:

обязать ответчика вернуть мне следующие документы:

- 1) доверенность от 12 марта 2003 г. на имя ответчика;
- 2) свидетельство о государственной регистрации права 77 АА 046817;
- 3) свидетельство о государственной регистрации права 77 АА 046818;
- 4) свидетельство о государственной регистрации права 77 АА 046819;
- 5) свидетельство о регистрации права 77 АА 046816;
- 6) договор передачи N 092701-У 02017.

Приложение:

- 1) квитанция об оплате государственной пошлины;
- 2) копия искового заявления для ответчика;
- 3) агентский договор от 12 марта 2003 г.;
- 4) приложение N 1 к агентскому договору;
- 5) доверенность от 12 марта 2003 г.;
- 6) заявление от 18 марта 2003 г. об отмене поручения и доверенности (копия для ответчика).

Документы 3, 4 и 5 имеются у ответчика.

" " _____ 200__ г.

Павлова

Образец 34

В Прокуратуру г. Москвы
от Козиной Ирины Евгеньевны,

проживающей: 129164,
г. Москва, ул. Ярославская,
д. 37, кв. 11.

**Жалоба
на незаконное отключение электроэнергии**

В начале сентября 2003 г. со мной по телефону связались представители 5-го городского отделения (Энергосбыт Мосэнерго, г. Москва, Резервный пр-д., д. 8/2) (далее - Мосэнерго) и предложили оплатить задолженность по оплате услуг в сумме 5239 руб. 16 коп. Я оплатила указанную сумму задолженности 24 сентября 2003 г. через Сбербанк и в этот же день сообщила об этом по телефону в Мосэнерго. Мое сообщение приняли, никаких претензий не высказали.

7 октября 2003 г., возвратившись домой в 13 ч, я обнаружила, что электричество в моей квартире отключено. В качестве объяснения происшедшему мне предоставили задание N 5425 от 26 сентября 2003 г., в котором было предписано 7 октября 2003 г. отключить в нашей квартире электричество. К 19 ч вызванный мною мастер за 300 руб. подключил электричество.

Незаконными действиями Мосэнерго мне и моей семье (всего четыре человека) причинен существенный материальный и моральный ущерб: у меня двое детей, один из которых несовершеннолетний. В течение шести часов мы не могли ни попить, ни поесть, так как у нас электроплита. Кроме этого, нервное потрясение, вызванное незаконным отключением электроэнергии, серьезно подорвало наше здоровье. Мы требуем, чтобы виновные в этих противоправных действиях понесли наказание, предусмотренное законом, так как мы ничего не нарушали, оплатили задолженность по первому требованию.

8 октября 2003 г., на следующий день после этого происшествия, мы обнаружили в почтовом ящике письмо из Мосэнерго, отправленное 2 октября 2003 г. и полученное в нашем почтовом отделении 7 октября 2003 г. В этом письме содержалось предупреждение от 10 сентября 2003 г. N 5, где было сказано, что при неоплате до 19 сентября 2003 г. задолженности, электроэнергия будет отключена у нас после 22 сентября 2003 г. без дополнительного предупреждения. Согласно п. 3 ст. 546 ГК перерыв в подаче, прекращение или ограничение подачи электроэнергии без согласования с абонентом и без соответствующего его предупреждения допускаются в случае необходимости принять неотложные меры по предотвращению или ликвидации аварии в системе энергоснабжающей организации при условии немедленного уведомления абонента об этом.

Предупреждение мы получили на следующий день после отключения! И, безусловно, отключение было связано не с аварией, а преследовало цель наказать нас. Хотя к 7 октября мы уже две недели как оплатили электроэнергию и уведомили об этом Мосэнерго.

Указанные действия Мосэнерго грубо нарушили закон и наши права как потребителей и граждан. Если эти действия не преследуют цель наказать нас, а явились результатом бездарной и несогласованной работы Мосэнерго, тем более следует наказать виновных.

Просим разобраться в происшедшем, установить виновных в незаконном отключении электричества 7 октября 2003 г. и принять предусмотренные законом меры по наказанию виновных.

Просьба о принятых мерах сообщить по адресу: 129164, г. Москва, ул. Ярославская, д. 37, кв. 11.

Приложение:

- 1) копия квитанции об оплате от 24 сентября 2003 г.;

- 2) предупреждение от 10 сентября 2003 г.;
- 3) конверт со штемпелем от 7 октября 2003 г.;
- 4) задание N 5425 от 26 сентября 2003 г.;
- 5) квитанция, вложенная в письмо, с указанием суммы задолженности.

"__" _____ 200__ г.

Козина