Ответы на часто возникающие вопросы, поступающие на «горячую линию».

**1. ВОПРОС: На днях приобрела у одной женщины через Авито новый фен. Она уверяла, что он новый, упаковка тоже была целая, проверять при покупке я не стала. Однако, придя домой и, включив фен, я обнаружила, что он вообще не работает. Подскажите, пожалуйста, на какие нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» я могу ссылаться для защиты своих прав?**

ОТВЕТ: При урегулировании и разрешении данной ситуации Вы не вправе ссылаться на нормы Закона РФ от 07.02.1991г. №2300-1 «О защите прав потребителей», поскольку в соответствии с преамбулой данного закона под продавцом понимается  организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. В Вашем случае отношения возникли между двумя гражданами (физическими лицами), и Вам необходимо ссылаться на номы Гражданского кодекса РФ и заключенный договор купли-продажи.

**2. ВОПРОС: В связи с наступлением зимнего периода скоро для всех автовладельцев наступит смена летних шин на зимние. Где-то слышал, что сейчас введена обязательная маркировка шин средствами идентификации. Это правда? И каким образом можно проверить данную маркировку?**

ОТВЕТ: Да, с 1 ноября 2020 года в Российской Федерации введена обязательная маркировка шин и покрышек. Правила маркировки шин средствами идентификации утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 года №1958 «Об утверждении Правил маркировки шин средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации в отношении шин» (далее – Правила).

В соответствии с п.44 Правил средство идентификации наносится на шины или на товарную этикетку шин методом, не допускающим отделения средства идентификации от шин или от товарной этикетки шин без повреждений, либо дополнительно внедряется в шины. Кроме того, оно не должно печататься на прозрачной оберточной пленке или каком-либо другом внешнем оберточном материале и перекрываться другой информацией.

Для проверки маркировки необходимо найти на шине код Data Matrix. Код наносится на протектор или боковину, также может быть выполнен в виде гравировки или радиочастотной метки. К данному коду необходимо поднести мобильное устройство со скачанным приложением «Честный знак» и считать его. В течение одной минуты можно получить сведения о производителе или импортере шины и дополнительную информацию о товаре. Отсутствие же данных в приложении будет означать, что шины прибыли нелегально, и покупать их небезопасно.

**3. ВОПРОС: Является ли уплата ежемесячного взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме обязательной для собственника помещения в многоквартирном доме?**

**ОТВЕТ**: Да. В соответствии с ч. 2 ст. 154 ЖК РФ плата за жилое помещение и коммунальные услуги для собственника помещения в многоквартирном доме включает в себя:

* плату за содержание жилого помещения, в том числе плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию, текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме, плату за коммунальные ресурсы, потребляемые при использовании и содержании общего имущества (за использование холодной и горячей воды, электрической энергии, а также отведения сточных вод);
* взнос на капитальный ремонт;
* плату за коммунальные услуги.

Согласно ч. 1 ст. 169 ЖК РФ собственники помещений в многоквартирном доме обязаны уплачивать ежемесячные взносы на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме, за исключением случаев, предусмотренных ч. 2 ст. 169 ЖК РФ, ч. 8 ст. 170 и ч. 5 ст. 181 ЖК РФ, в размере, установленном в соответствии с ч. 8.1 ст. 156 ЖК РФ, или, если соответствующее решение принято общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, в большем размере.

Положение ч. 1 ст. 169 ЖК РФ, устанавливающее в качестве общего правила обязанность собственников помещений в многоквартирных домах уплачивать ежемесячные взносы на капитальный ремонт общего имущества в этих домах (за исключением установленных законом случаев), по своему конституционно-правовому смыслу в системе действующего правового регулирования предполагает совместное и равное участие всех собственников помещений в таких домах - независимо от даты возникновения права собственности на конкретные помещения, основания его приобретения и формы собственности - в формировании фондов капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах и как таковое не противоречит Конституции РФ (постановление Конституционного Суда РФ от 12.04.2016 г. N 10-П (пункт 6.2)).

Таким образом, собственники помещений в многоквартирном доме обязаны оплачивать взносы на капитальный ремонт.

**4. ВОПРОС: Купил в магазине тепловентилятор, через несколько дней он перестал работать. Обратился в магазин с требованием заменить на товар надлежащего качества, предъявил чек. Продавец в замене товара отказал, так как по моей вине оторвалась часть чека с датой продажи. При этом остальные сведения в чеке сохранились. Является ли отказ правомерным?**

ОТВЕТ: Нет. Согласно п.5 ст. 18 Закона отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Отсутствие у потребителя товарного или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Таким образом, рекомендуем Вам обратиться к продавцу с письменной претензией, указав в ней суть своих требований. В случае если спор между Вами и продавцом не будет урегулирован в добровольном порядке, то в соответствии со ст.11 Гражданского кодекса РФ и ст.17 Закона Вам надлежит обращаться в суд, т.к. защита нарушенных гражданских прав находится в компетенции судебных органов. При этом согласно пп.4 п.2 и п.3 ст.333.36 Налогового кодекса РФ, п.3 ст.17 Закона при подаче искового заявления о защите прав потребителей в суд Вы освобождены от уплаты государственной пошлины.

**5. ВОПРОС: Подарили два одинаковых зонта. Можно ли на этом основании один зонт вернуть продавцу в течение 14 дней?**

ОТВЕТ: Нет. Возврат товара продавцу по основанию «подарили два одинаковых товара» законодательно не предусмотрен. В соответствии с п.1 ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон), потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Обмен проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания (абз.3 п.1 ст. 25 Закона). В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы (п.2 ст.25 Закона).

**6. ВОПРОС: Все жители нашего многоквартирного дома страдают из-за избыточного шума, в том числе из-за звукоусиливающей аппаратуры, из которой доносится монотонная реклама. Могут ли торговые центры и рынки включать рекламу из громкоговорителей на стенах и крышах?**

ОТВЕТ: Нет. С 25 августа 2021г. стационарная звуковая реклама запрещена. Согласно ч.3.2 ст.19 Федерального закона от 13 марта 2006 г. N 38-ФЗ "О рекламе", распространение звуковой рекламы с использованием звукотехнического оборудования, монтируемого и располагаемого на внешних стенах, крышах и иных конструктивных элементах зданий, строений, сооружений, не допускается.

**7. ВОПРОС: Подскажите, пожалуйста, могу ли я вернуть вещь в магазин, если не сохранила этикетку?**

ОТВЕТ: Нет, не можете. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания (ст.25 Закона «О защите прав потребителей»).

**8. ВОПРОС: Если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, то какие документы он должен иметь при себе?**

ОТВЕТ: Согласно п. 102 Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утв. приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. №82, ст. 20 Федерального закона от 15 августа 1996 г. №114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", в случае, если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

**9. ВОПРОС: Какие требования существуют к оформлению ценников при розничной торговле?**

ОТВЕТ: В соответствии с п. 3 Правил, утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. №2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации", продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

**10. ВОПРОС: Слышал, что включать в договор с заемщиком-потребителем условие о взимании штрафа за досрочный возврат кредита недопустимо. Правильно ли это?**

ОТВЕТ: Да. Согласно п. 1 ст. 810 ГК РФ, информации Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 04.05.2021 г. "О незаконности практики обусловливания штрафными санкциями права потребителя на досрочное погашение кредита", заемщик обязан возвратить займодавцу полученную сумму займа в срок и в порядке, которые предусмотрены договором займа. При этом сумма займа, предоставленного под проценты заемщику-гражданину для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, может быть им возвращена досрочно полностью или по частям при условии уведомления об этом займодавца не менее чем за 30 дней до дня такого возврата. Договором займа может быть установлен более короткий срок уведомления займодавца о намерении заемщика возвратить денежные средства досрочно (п. 2 ст. 810 ГК РФ).

Кроме того, право заемщика на досрочный возврат потребительского кредита (займа) закреплено соответствующими положениями ст. 11 Закона о потребительском кредите (займе).

Таким образом, законное право потребителя - заемщика на досрочный возврат суммы займа (кредита) реализуется им самостоятельно и согласия займодавца (кредитора) не требует. Реализация данного права со стороны потребителя и его волеизъявление по этому поводу не может быть обременено кредитором какими-либо штрафными санкциями.

Поэтому в случае включения в кредитный договор соответствующего условия оно должно признаваться недействительным в силу п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей. При этом виновное лицо за подобные противоправные действия может быть привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.