



Демидовский
университет



ФОНД
ПРЕЗИДЕНТСКИХ
ГРАНТОВ

Правовые механизмы защиты нарушенных прав граждан в сфере защиты прав потребителей

2021

Содержание

Раздел 1

Общие положения.

1. Какие отношения регулирует Закон «О защите прав потребителей»..... стр. 4
2. Какие права есть у потребителя..... стр. 7

Раздел 2

Особенности защиты прав потребителей в различных сферах.

1. Памятка потребителю при приобретении товара надлежащего качества..... стр. 11
2. Памятка потребителю при приобретении товара дистанционным способом..... стр. 13
3. Памятка потребителю при покупке товара со скидками..... стр. 17
4. Памятка потребителю при приобретении туристического продукта..... стр. 19
5. Памятка заемщику по потребительскому кредиту..... стр. 23
6. Памятка потребителю в случае обнаружения в приобретенном товаре недостатков..... стр. 28

Раздел 3

От теории к практике.

1. Порядок действий при нарушении Ваших прав как потребителя..... стр. 29
2. Образец претензии и искового заявления..... стр. 33
3. Ваши действия для исполнения решения суда..... стр. 36

Раздел 1 Общие положения.

Какие отношения регулирует Закон РФ «О защите прав потребителей»

К числу нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей, мы относим: Конституция Российской Федерации; Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30.11.1994г. № 51-ФЗ; Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая от 26.01.1996г. № 14-ФЗ, различные Федеральные законы.

Также права потребителей в законодательстве России регулируются Правительством Российской Федерации, которое своими Постановлениями утверждает правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров.

Одним из основных федеральных законов, регулирующих данные правоотношения, относится - Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1.

Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения, в которых одна сторона является потребителем, а другая сторона – изготовителем, исполнителем, продавцом, импортером, уполномоченной изготовителем (продавцом) организацией или уполномоченным изготовителем (продавцом) индивидуальным предпринимателем (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель).

Для того, чтобы применять данный Закон необходимо знать основные понятия.

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением

предпринимательской деятельности (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, потребителем является:

- гражданин, имеющий намерение купить товар, заказать выполнение работ или услуг;
- гражданин, уже купивший товар, заказавший работу или услугу;
- гражданин, который использует приобретенный (заказанный) товар (работу, услугу) на законном основании (наследник, а также лицо, которому вещь была отчуждена впоследствии, и т.п.).

Потребителем не может быть:

- гражданин (физическое лицо), покупающий товар (заказывающий работу, услугу) для своей предпринимательской деятельности;
- юридическое лицо (например, организация), приобретающее товар (заказывающее работу, услугу) для своих нужд.

Данная ситуация в случае возникновения правового конфликта решается с помощью общегражданского законодательства, а не правил о защите прав потребителей.

Изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если организация производит товары не для личных (бытовых) нужд граждан, а исключительно только для профессиональной деятельности, то приобретение такого товара правилами о защите прав потребителей не регулируется и в случае возникновения спора проблему придется решать с помощью норм общегражданского законодательства.

Исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если выполнена работа или оказана услуга по безвозмездному договору, то есть без получения платы или встречного предложения (ст. 423 Гражданского Кодекса РФ), то правила о защите прав потребителей здесь действовать не будут. Данную ситуацию в случае

конфликта необходимо решать с помощью норм общегражданского законодательства.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Если договор купли-продажи заключен между двумя гражданами (то есть физическими лицами), то такая ситуация под правила о защите прав потребителей не подпадает. Либо если заключен договор не купли-продажи, а договор мены, то в случае конфликта такая ситуация также Законом РФ «О защите прав потребителей» не регулируется.

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества (преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Таким образом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем является та организация, или тот индивидуальный предприниматель, который изготовителем или продавцом товара уполномочен (посредством договора) на принятие и исполнение определённых требований потребителя, обычно это выполнение ремонта некачественного товара в течение гарантийного срока.

Импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осу-

шествующие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации(преамбула к Закону РФ «О защите прав потребителей»).

Потребителем является только гражданин, использующий приобретенные товары, результаты работ, оказанную услугу для личных, семейных, бытовых нужд, для целей не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Примеры: если гражданин, являющийся индивидуальным предпринимателем, приобрел автомобиль и использует его для осуществления своей предпринимательской деятельности, то такой гражданин не признается законом потребителем. Или гражданин заключил договор со своим соседом о ремонте балкона, то и в этом случае также Закон РФ «О защите прав потребителей» применяться не будет, так как в этом договоре нет предпринимателя, соответственно будут применяться нормы Гражданского Кодекса Российской Федерации.

Какие права есть у потребителя

В преамбуле Закон РФ «О защите прав потребителей» перечисляются основные права потребителей, к которым относятся: право на качество, на безопасность, на информацию, на просвещение, на государственную и общественную защиту. В других статьях Закона мы можем найти и другие права потребителей, такие как: право на полное возмещение материального вреда, на компенсацию морального вреда, на судебную защиту, на объединение в общественные объединения потребителей и другие.

Таким образом, потребитель наделен широким спектром прав. Рассмотрим основные из них:

1. право на просвещение в области защиты прав потребителей. В соответствии со ст. 3 Закона РФ «О защите прав потребителей» право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Это право может быть реализовано путем изучения прав потребителей в качестве учебной дисциплины в рамках государственных образовательных стандартов. Например, изучение потребительского права в виде отдельной дисциплины в юридических вузах. Или путем распространения знаний о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав среди различных слоев населения. Что способствует повышению правовой культуры в обществе и появлению таких потребителей, которые способны предъявлять рынку в целом и предпринимателям, в частности, обоснованные требования и добиваться от них добросовестного ведения бизнеса и качественного обслуживания потребителей.

Также реализация права на просвещение проявляется в предоставлении изготовителем (исполнителем), продавцом потребителю необходимой информации о правах потребителей в наглядной и доступной форме. Так в любом магазине должны быть вывешены Правила продажи отдельных видов товаров.

2. право на качество товара (работ, услуг). Статья 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Качество товара – это характеристика, имеющая определенную протяженность во времени. Товар является качественным определенным для него срок. Это срок годности для пищевых продуктов, срок службы и гарантийный срок для бытовой техники и т.п. (ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

3. право на безопасность товара (работ, услуг). Это право закреплено в ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» согласно которой:

а) потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке;

б) изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению;

4. право на информацию:

- об изготовителе, исполнителе и продавце (ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

- о товарах, работах и услугах (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

- о режиме работы продавца и исполнителя (ст. 11 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Информация должна быть надлежащей, то есть необходимой, достоверной, своевременной, на русском языке, в наглядной и доступной форме.

5. комплекс прав при обнаружении в товаре недостатков (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

6. на обмен товара надлежащего качества (ст. 25 Закона РФ

«О защите прав потребителей»);

7. на отказ от товара при дистанционной продаже (ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

8. комплекс прав при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

9. комплекс прав при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) (ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

10. на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

Раздел 2 Особенности защиты прав потребителей в различных сферах.

Памятка потребителю при приобретении товара надлежащего качества

В соответствии со ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества в течении 14 дней, не считая дня покупки, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. При этом причину отказа вы вправе указать любую.

После покупки одежды или обуви, а также других товаров, не спешите выкидывать упаковку, срезать ярлыки или бирки и приступать к использованию товара. Имеет смысл в домашних условиях повторно примерить одежду или обувь. Только убедившись, что товар подходит по всем параметрам можно нарушать целостность ярлыков и приступать к эксплуатации товара.

Важно: не стоит покупать товар без бирок и ярлыков, иначе придется доказывать, что они отсутствовали для того, чтобы вернуть товар.

Таким образом, для применения положений ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» необходимо чтобы были соблюдены следующие условия:

- *товар не был в пользовании, сохранился его товарный вид;*
- *имеются и закреплены фабричным способом бирки и ярлыки на товаре;*
- *имеется документ или свидетель, подтверждающий оплату товара.*

Важно: Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на анало-

гичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации в рамках положения ст. 25 Закона «О защите прав потребителей».

Например, не подлежат обмену или возврату почти все технические товары, в том числе мобильные телефоны, компьютерная техника и т.п., предметы личной гигиены и т.д.

Поэтому, прежде чем предъявлять указанные требования, необходимо ознакомиться с данным перечнем.

Если соблюдены все вышеуказанные условия и товар не входит в ограничивающий перечень, но продавец отказывает в обмене, то необходимо в течении 14 дней обратиться к продавцу с письменным заявлением об обмене для фиксации заявленного требования.

Важно: по умолчанию закон предусматривает лишь обмен не подошедшего товара. Но и возврат денег возможен.

Условием, при котором продавец обязан вернуть деньги, является отсутствие в продаже аналогичного товара на день обращения к продавцу. Обнаружив, что месту покупки в магазине или торговой точке на рынке, у продавца отсутствует необходимый товар, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы.

Перед тем как требовать возврата денег, необходимо ознакомиться с имеющимся товаром и убедиться, что аналогичного товара, отвечающего требованиям покупателя по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации у продавца не имеется.

На возврат денег по закону отводится не более 3-х дней. Если из общения с продавцом складывается мнение, что возвращать деньги он не собирается, и тем более, когда 14-ти дневный срок заканчивается, требование нужно продублировать в письменной форме и вручить продавцу под расписку, либо направить по почте заказным письмом и описью вложения в адрес продавца.

Памятка потребителям при приобретении товара дистанционным способом

В последнее время все чаще и чаще покупки совершаются через сеть «Интернет». Согласно п. 3 ст. 492 ГК РФ к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя – гражданина, не урегулированных настоящим Кодексом, применяется Закон «О защите прав потребителей». Правила приобретения и возврата товара приобретенного дистанционным способом указаны в Правилах продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением правительства РФ №612 от 27.09.2007 года.

Согласно ст. 26.1 Закон РФ «О защите прав потребителей» договор розничной купли-продажи может быть заключен **на основании ознакомления** потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

К этому виду торговли относится также продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством использования сетей почтовой связи, сетей электросвязи, сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, содержащимся в фотоснимках каталогов, проспектов, буклетов или иными способами, исключаящими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Таким образом, главной особенностью дистанционной торговли является то, что потребитель не имеет возможности воочию ознакомиться ни с самим товаром, ни с образцом товара

до момента его получения. Поэтому при осуществлении покупки товара дистанционным способом необходимо знать про условия и особенности, отличающие торговлю дистанционным способом от продажи товаров в магазинах.

При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта (п. 3 Правил продажи товаров дистанционным способом).

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация

- об основных потребительских свойствах товара,
- об адресе (месте нахождения) продавца,
- о месте изготовления товара,
- о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя),
- о цене и об условиях приобретения товара,
- о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке,
- о порядке оплаты товара,
- а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Согласно п. 12 данных Правил предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора. Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании.

Согласно п. 18 этих же Правил обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар (п. 20 Правил).

Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 Закона «О защите прав потребителей», а также информация о порядке и сроках возврата товара (пункты 2 и 3 статьи 26.1 Закона о защите прав потребителей). Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом (п.10 Правил продажи дистанционным способом).

Договор розничной купли-продажи товара, заключенный дистанционным способом, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица.

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае непредставления информации в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества в момент доставки товара, **потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара при условии сохранения его товарного вида, потребительских свойств и документа, подтверждающего факт и условия покупки товара (отсутствие последнего не лишает потребителя возможности ссылаться на иные доказательства приобретения товара у соответствующего продавца).**

Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации (п.11 Правил продажи дистанционным способом).

При отказе потребителя от товара продавец обязан вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара).

Если приобретенный дистанционным способом продажи товар оказался некачественным, потребитель в целях защиты своих прав должен руководствоваться соответствующими положениями статей 18-24 Закона о защите прав потребителей. А значит, вправе обратиться с претензией к продавцу и жалобой в соответствующие инстанции.

Необходимо учитывать, что Правила продажи отдельных видов товаров, а также Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55, к дистанционному способу продажи товаров применению не подлежат. Вышеназванный Перечень применяется исключительно в контексте статьи 25 Закона о защите прав потребителей, которая в свою очередь распространяет своё действие, в том числе, и на продажу товаров по образцам.

Памятка потребителю при приобретении товара со скидками

В связи с окончанием того или иного сезона в магазинах появляются так называемые «межсезонные» распродажи.

У потребителя появляется реальная возможность сэкономить и приобрести желаемую вещь значительно дешевле. Не всегда, но как правило, дома после очередной примерки выясняется, что она не подходит по размеру или фасону, а также вдруг обнаруживается невидимый в магазине дефект.

Более того, некоторые магазины указывают на ценнике, что товар, приобретенный со скидкой, возврату или обмену не подлежит!

Давайте разбираться.

В Налоговом кодексе о скидках упоминается не один раз - в статьях 40, 214, 265 и 280 НК РФ. Но определения понятия, термина «скидка» в документах российской системы нормативного регулирования бухгалтерского учета, в законодательстве о налогах и сборах, и в Гражданском кодексе Российской Федерации (далее по тексту ГК РФ) нет. В ГК РФ сказано только, что продавец товара свободен при определении цены на него. Исключение составляют лишь случаи, когда применяются цены, устанавливаемые или регулируемые уполномоченными на то государственными органами (пункт 4 статьи 421, статья 424 ГК РФ). В соответствии с обычаями делового оборота под скидкой принято понимать уменьшение продавцом ранее заявленной стоимости товара.

В данном случае при приобретении товара необходимо различать причины предлагаемых скидок.

Одной из наиболее распространенных причин скидок в период межсезонья - распродажа. Распродажа - это ликвидация старой коллекции. При этом надо понимать со скидкой продается качественный товар. Просто продавец решил снизить цены, чтобы быстрее распродать устаревшую коллекцию, или же распродает остатки товара. Сама суть от этого не меняется – это обычная купля-продажа качественного товара с сезонной скидкой, не связанной с недостатками товара.

Такой непродуктивный товар надлежащего качества, но не подошедший по цвету, размеру или фасону можно обменять или вернуть деньги в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки в соответствии со статьей 25 Закона «О защите прав потребителей». При обнаружении производственных дефектов, также подлежат применению – права потребителя, установленные в статье 18,19 Закона «О защите прав потребителей», несмотря на то, что товар продан «с сезонной скидкой». При этом на товар может быть также установлен гарантийный срок.

Другой случай – это **уцененный товар**.

Если в товаре обнаружился какой-то дефект, который не влияет на свойства товара и возможность его использования по прямому назначению, то продавец может снизить на него цену и продать как уцененный товар со значительной скидкой.

В таком случае, продавец должен еще до покупки предупредить потребителя о том, что в товаре есть недостаток и почему он уценен. Это предупреждение должно быть сделано не только устно, но и в письменном виде - в товарном чеке, договоре.

Потребитель, покупая данный товар, соглашается с этими недостатками и не в праве в будущем предъявлять требования, связанные именно с этими недостатками.

В случае же, если возникнут иные недостатки, не оговоренные заранее продавцом, то в таком случае Потребитель имеет

полное право предъявлять требования, предусмотренные ст. 18,19 Закона «О защите прав потребителей», в соответствии с которой в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены;
- потребовать соразмерного уменьшения цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков, обнаруженных в товаре, или возмещения расходов на их исправление самим потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать вернуть уплаченные деньги.

Закон «О защите прав потребителей» не предусматривает обязательный претензионный порядок, однако, подача претензии с указанием в письменном виде требований, значительно увеличит шансы на удовлетворение требований продавцом или восстановление своих прав в случае обращения в суд.

Памятка потребителю при приобретении туристического продукта

Заключение договора о приобретении туристического продукта начальный и очень важный этап. Именно в договоре указываются все существенные условия предстоящей туристической поездки.

На какие моменты необходимо обратить внимание на стадии заключения договора.

Во-первых, в силу действующего законодательства договор в обязательном порядке должен заключаться в письменной форме. Один экземпляр договора туроператор или турагент обязан передать потребителю-туристу. Если Вам не предлагают получить вто-

рой экземпляр договора, рекомендуем Вам не подписывать предложенный единственный экземпляр, отказаться от заключения договора и обратиться к другому туроператору или турагенту.

Второй момент, наличие в договоре обязательной информации. А именно, в договоре в обязательном порядке должно быть указано: наименование и адрес туроператора; сведения о туристе; сведения о туристическом продукте (услуги перевозки, условия проживания и питания, программа пребывания, наличие экскурсовода и переводчика и т.п.); цена туристических услуг; права, обязанности и ответственность сторон; сведения о порядке и сроках предъявления туристом претензий и страхового возмещения в случае нарушения условий договора туроператором; условия изменения и расторжения договора.

Особое внимание стоит обратить на место нахождения отеля (должен быть указан конкретный населенный пункт, а не курорт, растянувшийся на десятки или сотни километров вдоль моря), его наименование и комфортабельность. Во многом именно место отдыха определяет в целом качество отдыха.

Чем подробнее в договоре указана информация о турпоездке, тем проще требовать и реально получить компенсационные выплаты или вернуть деньги при несоответствии условий договора фактически оказанным или оплаченным, но не предоставленным услугам.

Особое внимание заслуживают ситуации, связанные с отказом потребителей от туристических услуг или в связи с невозможностью их получения (оказания со стороны исполнителя услуг).

Рассмотрим несколько вариантов развития событий:

1. Общие положения об отказе туриста от договора и возврате денежных средств за путевку.

В соответствии со ст.32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», пункт 1 статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации), турист (потребитель) вправе отказаться от договора о реализации туристского продукта в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Сумма, которая подлежит возврату туристу, зависит от размера денежных средств, которые туроператор не сможет вернуть в связи с оплатой услуг третьих лиц на дату поступления отказа от путевки (определяется индивидуально, подлежит доказыванию со стороны туропреатора и может быть оспорена в суде).

Поэтому, чем раньше турист обратится с заявлением об отказе от тура, тем больше вероятность возврата полной стоимости тура.

2. Расторжение договора о реализации туристского продукта и возврат денежных средств в связи с существенным изменением обстоятельств (например, отказ от поездки в страны, которые не были объявлены опасными для посещений (из-за COVID-19), но информация о распространении вируса уже повлияла на планы отдыха).

Применительно к поездкам в страны, не входящие в список не рекомендованных к посещению Ростуризмом, расторжение либо изменение договора о реализации турпродукта возможно на основании статьи 451 Гражданского кодекса Российской Федерации – в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора.

Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы

заключен на значительно отличающихся условиях. В силу статьи 10 ФЗ «О туристской деятельности» невозможность совершения туристом поездки по независящим от него обстоятельствам отнесено к существенным изменениям обстоятельств.

В соответствии с положениями пункта 3 статьи 451 Гражданского кодекса Российской Федерации при расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора, исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

В данному случае, при решении вопроса о возврате платы за неоказанные услуги по причине принятия мер ограничительного характера (самоизоляция, приостановление работы предприятий и организаций в целях борьбы с распространением коронавирусной инфекции) во избежание несения потерь:

- рассматривать встречное предложение исполнителя услуг (например, перенос даты поездки, изменение страны посещения и т.п.);

- по возможности стараться урегулировать спор в досудебном порядке (например, прийти к соглашению о размере возврата стоимости путевки).

3. Расторжение договора о реализации туристского продукта и возврате денежных средств в связи с угрозой безопасности (например, отказ от поездки в связи с объявлением угрозы для жизни и здоровья туристов (из-за COVID-19) в т.ч. в связи с закрытием границ).

В соответствии со ст. 14 Федерального закона от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в случае расторжения договора в отношении поездок в страны, не рекомендованные к посещению Ростуризм и Оперативным штабом по предупреждению завоза и распространения

коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации в связи с угрозой безопасности в стране временного пребывания, турист имеет право на возврат всей стоимости тура до начала путешествия, а после начала путешествия – ее части в размере, пропорциональном стоимости не оказанных услуг. Также при изменении договора турист и туроператор могут согласовать перенос даты путешествия на более поздний срок.

Поскольку ситуация, обусловленная динамикой распространения коронавирусной инфекции COVID-19 как в зарубежных странах, так и в Российской Федерации продолжает оставаться достаточно сложной и напряженной, обращаем внимание потребителей, что в случае одномоментного обращения в суд многочисленного количества потребителей с соответствующими исками реальное исполнение судебных решений в сегодняшней ситуации может с большой долей вероятности привести к физическому банкротству и прекращению деятельности многих участников рассматриваемого сегмента рынка.

На основании вышеизложенного, рекомендуем потребителям добиваться решения спорной ситуации в досудебном порядке в целях достижения компромисса между сторонами на основе взаимного учета интересов друг друга.

Памятка заемщика по потребительскому кредиту

Потребительское кредитование в современных условиях занимает важное место в деятельности коммерческих банков и торговых организаций. Потребительское кредитование – традиционное направление розничного банковского бизнеса, которое в современных условиях приобретает новые черты.

Во-первых, существенно расширяется ассортимент предоставляемых банками кредитов, более гибкими становятся условия

кредитования;

во-вторых, в процессе кредитования банки активно сотрудничают с торговыми, сервисными, страховыми и другими организациями, предоставляя комплексные продукты, в которые «встроена» услуга по кредитованию;

в-третьих, для предоставления кредитов наряду с традиционными каналами широко используются возможности электронного банковского бизнеса.

Потребительский кредит - это кредит, предоставляемый банком на приобретение товаров (работ, услуг) для личных, бытовых и иных непроизводственных нужд. Получение кредита предполагает обязанность вернуть в установленные кредитным договором сроки основную сумму долга (сумму, которая была получена от банка), а также уплатить проценты за пользование кредитом.

Кредитные отношения по предоставлению денежных средств и взысканию задолженности регулируются в первую очередь гражданским законодательством Российской Федерации. Так, нормами ст. 819 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что по кредитному договору банк, иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заемщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заемщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее. При этом условия договора определяются по усмотрению сторон и в соответствии с принципом свободы договора, согласно ч. 4 ст. 421 Гражданского Кодекса РФ, могут содержать иные, заранее оговоренные, платежи (комиссии).

Учитывая важность потребительского кредита для населения, принят федеральный закон №353-ФЗ от 21.12.2013г. «О потребительском кредитовании». Закон содержит правила, по которым

кредитные и некредитные финансовые организации должны предоставлять кредиты и займы гражданам для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью. В Законе определен порядок исчисления полной стоимости кредита, ограничены максимальные размеры неустойки, подробно изложены требования к содержанию и оформлению договоров потребительского кредита (займа). Действие положений документа распространяется на банки, микрофинансовые кредитные организации, кредитные кооперативы, на иные компании, осуществляющие профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а также на лиц, получивших право требования к заемщику.

При заключении договора потребительского кредитования необходимо:

1. Внимательно изучить всю информацию о кредите и условиях его обслуживания (погашения). Для принятия решения о получении потребительского кредита следует получить от сотрудников банка исчерпывающую информацию об условиях, на которых осуществляется кредитование, в том числе обо всех без исключения платежах, связанных с получением кредита и его обслуживанием (погашением).

Помните! Ваше право на получение своевременной (до заключения кредитного договора), необходимой и достоверной информации закреплено федеральным законодательством (статья 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статья 30 Федерального закона «О банках и банковской деятельности»^{*}).

К такой информации в том числе относятся: размер кредита, график его погашения, полная стоимость кредита в процентах годовых (в расчет полной стоимости кредита включаются Ваши платежи по кредиту, связанные с заключением и исполнением кредитного договора, в том числе платежи в пользу третьих лиц, определенных

в кредитном договоре).

Внимательно изучите условия кредитования. Обратите внимание на содержащиеся в них ссылки на тарифы осуществления банком услуг. Запросите и изучите информацию об этих тарифах у сотрудников банка. **Особо обратите внимание на перечень товаров, работ, услуг для оплаты которых вы используете банковский продукт!**

2. Не спешите подписывать документы. Перед подписанием кредитного договора тщательно изучите его. В этих целях, по возможности, возьмите кредитный договор домой, более внимательно изучите его условия, устанавливающие Ваши обязанности (обязательства, ответственность), убедитесь, что кредитный договор не содержит условий, о которых Вам не известно или смысл которых Вам не ясен.

Если какие-либо условия кредитования Вам не понятны, просите разъяснения и соответствующие документы у сотрудников банка, уточняйте интересующие Вас вопросы. Если Вы не получили необходимого разъяснения, лучше отложить принятие решения о получении кредита.

Оставляя в банке заявление на получение кредита, обратите внимание, что такое заявление может быть Вашим предложением (офертой) заключить кредитный договор на условиях, предусмотренных этим заявлением. Принятие (акцепт) банком этого заявления будет означать заключение кредитного договора без дополнительного уведомления Вас о данном факте.

3. Внимательно изучив кредитный договор, еще раз взвесьте все «за» и «против» получения кредита, спокойно оцените свои возможности по своевременному возврату кредита и уплате всех причитающихся платежей. Перед принятием решения о получении потребительского кредита оцените свои потребности в его получении, а также возможности по его своевременному обслуживанию

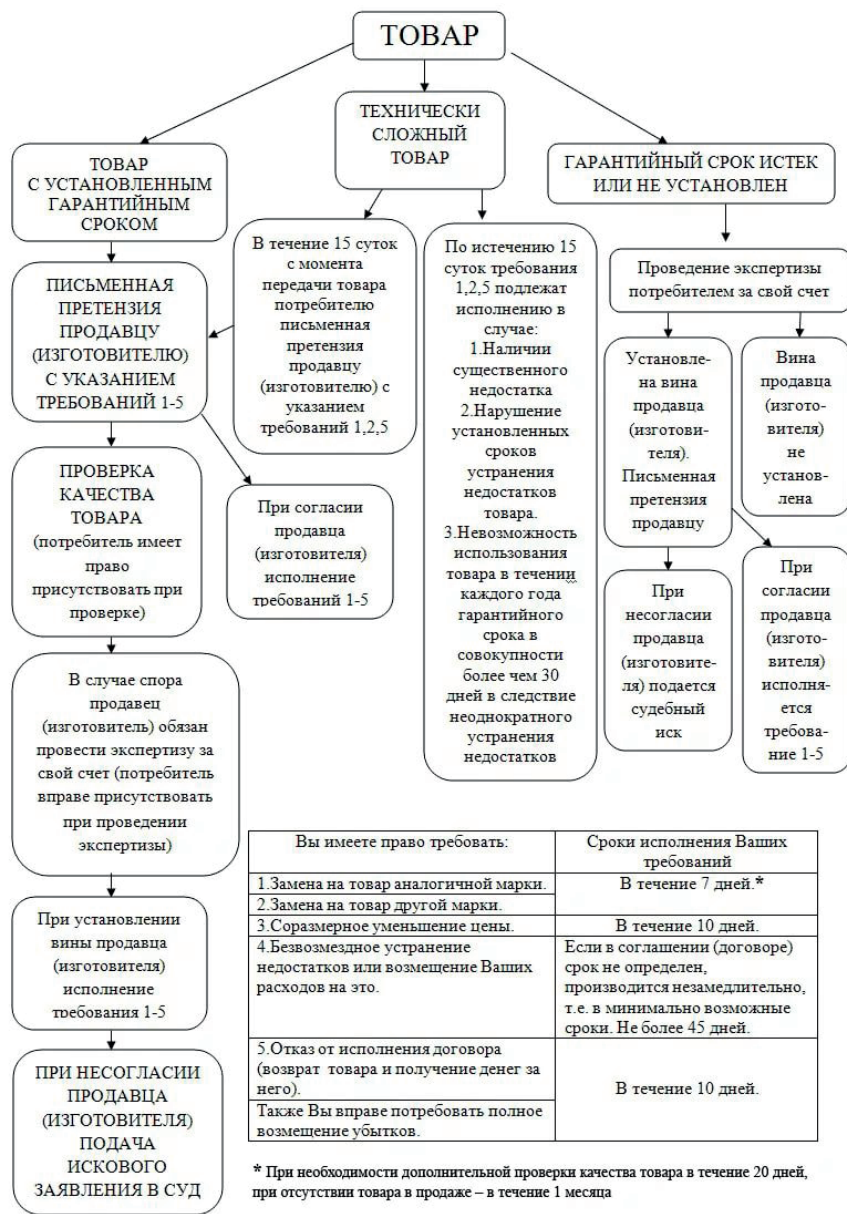
(погашению), то есть какую сумму денежных средств исходя из Вашего бюджета Вы реально можете направить на уплату всех причитающихся платежей по кредиту.

4. Подписание кредитного договора - самый ответственный этап

Помните! Подписав кредитный договор (заявление-оферту), Вы соглашаетесь со всеми его условиями и принимаете на себя обязательства по их выполнению, в том числе по возврату в установленные сроки суммы основного долга и уплате всех причитающихся платежей, за неисполнение (ненадлежащее исполнение) которых банк будет вправе обратиться с иском в суд.

Подписывайте кредитный договор (иные документы банка), только если Вы уверены в том, что все его условия Вам понятны, Вы точно представляете, какие платежи, за приобретение какого товара, оказание услуг/выполнения работ и когда Вам необходимо будет произвести.

Памятка потребителю в случае обнаружения в приобретенном товаре недостатков.



Вы имеете право требовать:	Сроки исполнения Ваших требований
1. Замена на товар аналогичной марки.	В течение 7 дней.*
2. Замена на товар другой марки.	
3. Соразмерное уменьшение цены.	
4. Безвозмездное устранение недостатков или возмещение Ваших расходов на это.	Если в соглашении (договоре) срок не определен, производится незамедлительно, т.е. в минимально возможные сроки. Не более 45 дней.
5. Отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него). Также Вы вправе потребовать полное возмещение убытков.	В течение 10 дней.

* При необходимости дополнительной проверки качества товара в течение 20 дней, при отсутствии товара в продаже – в течение 1 месяца

Раздел 3 От теории к практике.

Порядок действий при нарушении Ваших прав как потребителя.

Зачастую, продавцы (изготовители, исполнители) видя правовую безграмотность потребителя, отказывают в выполнении его законных требований в добровольном порядке.

В настоящее время права российских потребителей достаточно серьезно защищены Законом РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), и на их страже стоят судебные органы, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, общественные организации по защите прав потребителей и целая армия юридических организаций, готовых оказать правовую помощь, представить интересы потребителя в судебных органах и составить необходимые документы.

В предыдущих разделах мы достаточно подробно изложили основные моменты связанные с защитой прав потребителей. Однако немаловажно знать алгоритм своих действий, чтобы грамотно изложить предусмотренные законом требования и добиться их удовлетворения.

1. Попробовать урегулировать спор в досудебном порядке.

В первую очередь необходимо попытаться урегулировать вопрос в добровольном порядке, обратившись к продавцу (изготовителю, исполнителю) с предусмотренными Законом требованиями, которые изложить в письменной претензии.

Претензия составляется в произвольной форме, где указываются контактные данные потребителя (для связи), суть дела, обстоятельства нарушения прав потребителя, четко сформулированные требования, список документов, подтверждающих статус потребителя и доказательства нарушения прав (например, копия товарного чека, копия гарантийного талона, копия справки из гарантийной

мастерской, заключение независимого эксперта). Претензия должна быть написана в двух экземплярах, один из которых передается продавцу (исполнителю, изготовителю), а на втором (экземпляр потребителя) продавец должен поставить свою подпись с пометкой, подтверждающей получение претензии. Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается подписывать Ваш экземпляр претензии или просто его не принимает, отправьте его по почте (заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении).

2. Обращение за защитой своих прав в суд.

В случае, если продавец (исполнитель, изготовитель) отказывается удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке, потребитель согласно ст. 17 Закона имеет право обратиться за судебной защитой своих прав.

Однако перед обращением в суд потребителю необходимо:

- убедиться в соответствии предъявляемых требований действующему законодательству;
- представить доказательства правоты и реальность своих требований;
- собрать документы, подтверждающие нарушение прав потребителя, в том числе экземпляр претензии с отказом продавца (исполнителя, изготовителя) удовлетворить требования в досудебном порядке (если такой имеется);
- продумать, кто может быть свидетелем нарушенных прав и т.д.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме (требования, предъявляемые к исковому заявлению указаны в ст.131 Гражданско- процессуального кодекса Российской Федерации). Копия искового заявления должна быть направлена в адрес ответчика с почтой письмом с описью вложения.

Иски могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства;
- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

Во всех указанных случаях истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков.

При предъявлении исковых требований потребителем должны соблюдаться общие требования о соблюдении сроков исковой давности. Исковой давностью признается срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено. Как правило, общий срок исковой давности составляет 3 года. В некоторых случаях законодательство предусматривает сокращенные сроки исковой давности.

Стадия рассмотрения дела. После того, как судья изучит материалы дела, назначается судебное заседание, в котором стороны представляют суду доказательства, мотивируют свою точку зрения, излагают события с фактической и правовой позиции.

При этом суд рассматривает те требования, которые заявлены потребителем. Требования потребителя носят гражданско-правовой, в основе материальный характер, выражают личный интерес, основанный на невыполнении своих обязательств другой стороной гражданско-правового договора.

Исковое заявление потребителя может содержать требование:

- о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального, понесенных расходов, уплаченных сумм и т.п.);

- о возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение прав потребителя, выполнить его определенные требования,

- не препятствовать осуществлению конкретных прав,

- прекратить противоправные действия и т.п.

Конкретные требования должны формулироваться исходя из тех прав, которые предоставлены потребителю Законом «О защите прав потребителей» и которые нарушены ответчиком.

Стадия вынесения решения. Суд, оценив все доказательства по делу, принимает решение в пользу той или иной стороны. На этом судебный процесс прекращается, решение суда обязатель-

но для исполнения обеими сторонами. Первоначально оглашается резолютивная часть решения. Затем готовится судом мотивировочная. Обращаем внимание, что у мировых судей мотивировочная часть решения готовится по заявлению одной из сторон. Срок – 5 дней. Решение суда первой инстанции может быть обжаловано в апелляционном порядке в вышестоящий суд любой из сторон в течение 1 месяца с момента вынесения в окончательном виде.

Образец претензии и искового заявления с требованием о возврате уплаченной денежной суммы за некачественный товар.

Руководителю (директору) _____
(укажите полное наименование продавца и его адрес)

от _____
(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)
тел.: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

« ____ » _____ 20__ г. (укажите дату) в магазине _____ (укажите название торговой точки и адрес место ее нахождения) мной были приобретены _____ (укажите всю имеющуюся информацию о товаре, наименование, артикул).

Стоимость товара составила _____, что подтверждается кассовым чеком № (номер кассового чека и дата). Продавцом был установлен гарантийный срок на товар, о чем указано в товарном чеке № (номер товарного чека и дата).

_____ (подробно укажите, в чем заключается неисправность (дефект) товара.

В соответствии со ст. 18, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую в течение 10-ти дней с момента получения настоящей претензии вернуть мне уплаченную за некачественный товар денежную сумму в размере _____.

В случае неудовлетворения моего требования в указанный срок, я буду вынужден обратиться в суд с взысканием с Вас не только стоимости товара, но и неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, а также иных расходов, связанных с рассмотрением дела в суде.

Ответ на претензию прошу представить в указанный срок лично мне либо по телефону, или по адресу:

_____.

« ____ » _____ г. _____ / _____ /

Претензия составляется в двух экземплярах, один экземпляр вручаете продавцу, а второй экземпляр с отметкой о получении (кто получил (ФИО, должность) и когда получил (дата вручения)) остается у Вас.

**Мировому судье судебного участка № 2
Заволжского судебного района г. Ярославля**

Истец:

(укажите свою фамилию, имя, отчество и адрес)

тел.: _____

Ответчик:

(укажите полное наименование, юридический адрес)

ИНН _____ ОГРН _____

тел.: _____

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о защите прав потребителей**

« ____ » _____ 20__ г. (укажите дату) в магазине _____ (укажите название торговой точки и адрес место ее нахождения) мной были приобретены _____ (укажите всю имеющуюся информацию о товаре, наименование, артикул).

Стоимость товара составила _____, что подтверждается кассовым чеком № (номер кассового чека и дата). Продавцом был установлен гарантийный срок на товар, о чем указано в товарном чеке № (номер товарного чека и дата).

_____ (подробно укажите, в чем заключается неисправность (дефект) товара. _____ (числа) мной направлена претензия в адрес ответчика.

Ответчик на претензию не ответил, заявленное мною требование в установленный законом срок не удовлетворил.

На основании п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее «Закон») потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Если на товар установлен гарантийный срок продавец отвечает за недостатки товара, пока не докажет, что они возникли после передачи товара вследствие обстоятельств за которые он не несет ответственность (п.6 ст.18 Закона).

В соответствии со ст.22 Закона возврат мне денежных средств за некачественный товар должен быть осуществлен в течении 10 дней со дня предъявления требования.

Поскольку ответчик в названный срок заявленное мною требование не

удовлетворил, то в соответствии с требованиями ст.23 Закона он должен уплатить неустойку в размере 1% цены товара, то есть ___ руб., за каждый день просрочки, начиная с _____ года по день вынесения судебного решения.

Отказ ответчика удовлетворить законные, обоснованные и справедливые требования причинил мне нравственные страдания, компенсацию морального вреда которых я оцениваю в 10000 рублей. Заявляя требование о компенсации морального вреда, я исхожу из того, что было нарушено мое право как потребителя на приобретение и пользование товаром надлежащего качества, установленное ст.4 Закона, право на возврат денежных средств уплаченных за товар в течении 10 дней, установленное ст.18 и 22 Закона.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст. 13,15,17, 18,22,23 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. ст. 151, 1099-1101 ГК РФ, ст. 3,29 и 131 ГПК РФ,

ПРОШУ СУД:

Взыскать с ответчика в мою пользу:

- уплаченную за товар сумму в размере _____ руб. 00 коп.;
- неустойку в размере 1% цены товара, начиная с _____ года по день вынесения судебного решения;
- компенсацию морального вреда в размере 10000 руб. 00 коп.
- штраф в порядке, предусмотренном п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРИЛОЖЕНИЕ: указать приложения к исковому заявлению (например, кассовый чек, претензия и т.д.).

Истец _____ / _____
Дата _____

Ваши действия для исполнения решения суда.

В случае, если у истца есть основания полагать, что ответчик не исполнит (не исполняет) добровольно решение суда о взыскании с него денежных средств, для их получения нужно предпринять определенные шаги - инициировать исполнительное производство.

Для этого необходимо написать заявление в суд о выдаче исполнительного листа, который, согласно ст. 18 Закона «Об исполнительном производстве», должен содержать следующие реквизиты:

1) наименование и дату выдачи, наименование органа, инициалы должностного лица, его выдавшего;

2) дата принятия и номер решения, согласно которому выдан исполнительный лист;

3) Инициалы взыскателя (бывшего истца) и должника (бывшего ответчика), их места проживания или пребывания, индивидуальные идентификационные коды, а также иные данные, идентифицирующее взыскателя и должника или могущие способствовать принудительному исполнению (дата рождения должника и его место работы, например), если они известны суду;

4) резолютивную часть решения;

5) дату вступления в силу решения суда;

6) срок предъявления исполнительного листа к исполнению.

Важно, чтобы исполнительный лист был составлен с учетом всех указанных в Законе «Об исполнительном листе» требований.

В противном случае, исполнительный лист будет возвращен без исполнения. Истец будет вынужден обращаться в суд с заявлением об исправлении сведений указанных в исполнительном листе.

В соответствии со ст.428 Гражданского процессуального кодекса РФ исполнительный лист выдается судом взыскателю после вступления судебного постановления в законную силу, за исключением случаев немедленного исполнения, если исполнительный лист выдается немедленно после принятия судебного постановления.

Исполнительный лист выдается взыскателю или по его

просьбе направляется судом для исполнения.

Исполнительные листы, выдаваемые на основании судебных актов могут быть предъявлены к исполнению в течение трех лет со дня вступления судебного акта в законную силу или окончания срока, установленного при предоставлении отсрочки или рассрочки его исполнения. Исполнительные документы, содержащие требования о взыскании периодических платежей, могут быть предъявлены к исполнению в течение всего срока, на который присуждены платежи, а также в течение трех лет после окончания этого срока.

Два варианта исполнения требований указанных в исполнительном листе:

1. Наиболее быстрый - предъявления исполнительного листа в банк, обслуживающий счета должника для списания денежных средств в порядке инкассового поручения. Для этого необходимо знать только наименование и адрес банка, обслуживающего счета должника.

Если данная информация неизвестна, с исполнительным листом можно обратиться в налоговую инспекцию, где зарегистрирован должник. На основании заявления в течение 5-ти рабочих дней будет предоставлена справка и наличии всех счетов, открытых на имя должника. Информацию о должнике можно получить на сайте «Nalog.ru» в разделе «Риски бизнеса: проверь себя и контрагента». Для этого достаточно знать наименование должника, его ИНН (данные сведения содержатся в исполнительном листе).

Если денежные средства имеются на расчетном счете должника, требования указанные в исполнительном листе будут исполнены банком в течение 3-х банковских дней. На этом стадия исполнения решения суда заканчивается.

2. Обращение в Территориальный отдел службы судебных приставов с исполнительным листом по месту регистрации должника.

Функция принудительного исполнения судебных актов возложена на Федеральную службу судебных приставов. Судебный пристав-исполнитель возбуждает исполнительное производство на основании исполнительного документа по заявлению взыскателя, если иное не установлено настоящим Федеральным законом.

Содержащиеся в исполнительном документе требования должны быть исполнены судебным приставом-исполнителем в двухмесячный срок со дня возбуждения исполнительного производства.

Брошюра изготовлена в рамках реализации проекта «На защите прав потребителя», реализуемого ЯООО «Общество защиты прав потребителей «Ваше право» в рамках предоставленного гранта Президента РФ на развитие гражданского общества.

Подписано в печать 15.12.2021 года.

Тираж 500 шт. Формат А5, полноцвет.

ИП Шаварина Анна Ивановна

Адрес: г. Ярославль, ул. Большая Донская, 19-59