**Часто задаваемые вопросы по темам защиты прав потребителей.**

1. **Вопрос:** Купила в интернет-магазине солнечные очки. Когда мне их доставили, я поняла, что они мне не подходят. Продавец сказал мне, что не вернет мне деньги, потому что я перечисляла деньги не на счет организации. Дело в том, что работники интернет-магазина сами указали мне номер банковской карты куда я могу перечислить сумму в счет оплаты покупки. Что мне делать?

**Ответ: С**огласно п. 36 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 (далее – Правила № 612), оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Согласно статьи 26.1 Закона о защите прав потребителей, пункта 21 Правил покупатель вправе отказаться от товара в любое время его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней, если эта информация была доведена до потребителя. В случае, если продавец не сообщил в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

2. **Вопрос:** Имеет ли право продавец установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем?

**Ответ:** Продавец вправе установить на товар гарантийный срок любой продолжительности, если он не установлен изготовителем. В случае, если гарантийный срок установлен изготовителем, то продавец вправе установить только гарантийный срок большей продолжительности.

3. **Вопрос:** Заказали комплект мебели по образцу в магазине. Оплатили 50% стоимости заказа. В квитанции указан срок доставки мебели. Срок закончился неделю назад. Каждый день звоним в магазин, когда привезут мебель, отвечают, то через два дня, то машина сломалась. Что делать?

**Ответ:** Вы можете написать претензию в магазин в 2-х экземплярах. Согласно ст. 23.1. Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае не исполнения продавцом обязанности по передаче товара в установленный срок, вправе по своему выбору потребовать:

-передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

-возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

В случае нарушения установленного срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

4. **Вопрос:** Купила зимние сапоги. Дома несколько раз примеряла. Решила, что они мне не подходят по цвету. Пошла сдавать в магазин. Продавец посмотрела и отказала в приеме, ссылаясь, что не сохранен товарный вид, имеются заломы на верхе сапог. Но я же их не носила на улице. Прав ли продавец?

**Ответ:** Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течение 14 дней, не считая дня покупки. Сначала производится обмен товара на похожую расцветку либо фасон, если отсутствует товар по указанному перечню в законе, то за товар могут быть возвращены денежные средства. Необходимо понимать, что обмен товара производится, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Заломы на обуви относятся к потере товарного вида, но выявить причины образования заломов возможно по результатам независимой экспертизы. Обратите внимание уважаемые потребителей: при примерке дома, особенно обуви, будьте внимательны, помните, должен быть сохранен товарный вид.

5**.Вопрос:** Тарифы на водоснабжение высокие, при этом качество услуг им не соответствует. Как добиться перерасчета?

**Ответ:** Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года №354 утверждены Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее – Правила).

Согласно п.38 Правил размер платы за коммунальные услуги рассчитывается по тарифам (ценам) для потребителей, установленным ресурсоснабжающей организации в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о государственном регулировании цен (тарифов).

В Калужской области разработка и установка тарифов и нормативов на коммунальные услуги относится к компетенции Министерства конкурентной политики Калужской области.

По вопросу некачественного предоставления услуги по горячему водоснабжения поясняю.

Согласно п. 98 Правил при предоставлении в расчетном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчетный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Требования к качеству коммунальных услуг, допустимые отступления от этих требований и допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальных услуг, а также условия и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, приведены в приложении N 1 к Правилам.

На основании п.5, 7 Приложения №1 Правил жилые помещения должны обеспечиваться горячей водой, температура которой в точке водоразбора соответствует требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (СанПиН 2.1.4.2496-09), то есть не ниже 60 °C. Допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора:

в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °C;   
в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °C.

За каждые 3 °C отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с приложением N 2 к Правилам, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений раздела IX Правил. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °C, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду.

Также нормативным должно быть давление в системе горячего водоснабжения.

В соответствии с пунктом 111 Правил, моментом, начиная с которого считается, что коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, является дата и время начала нарушения качества коммунальной услуги, которые были зафиксированы в акте проверки качества.

Обращаю Ваше внимание, что основанием для перерасчета платы потребителю за горячее водоснабжение является акт замера температуры, давления горячей воды в точке водоразбора, т.е. в жилом помещении (квартире), отражающий некачественное предоставление услуги. При наличии таких актов, потребителям квартир, в которых зафиксировано нарушение, рекомендую за перерасчетом платы обратиться к исполнителю коммунальной услуги по горячему водоснабжению.

5.**Вопрос:** Что делать, если УК не выполняет свои обязанности?

**Ответ:** Собственники помещений в многоквартирном доме на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления многоквартирным домом, если управляющая организация не выполняет условий такого договора, и принять решение о выборе иной управляющей организации или об изменении способа управления данным домом.

Расторжение договора управления многоквартирным домом осуществляются в порядке, предусмотренном гражданским законодательством.

6.**Вопрос:** Как правильно выбрать управляющую компанию?

**Ответ:** Вот ряд основных моментов, которые следует учесть, перед тем как сделать правильный выбор.

Целесообразно начать выбор управляющей организации по территориальному принципу. Согласитесь, если ваша управляющая будет находиться на другом конце города, ездить к паспортисту, бухгалтеру или по другим вопросам будет не совсем комфортно. Да и для самой управляющей организации качественно и своевременно производить уборку придомовой территории и обеспечивать надлежащее техническое содержание дома будет проблематично. Поэтому советуем делать свой выбор из организаций расположенных в вашем микрорайоне.

Если вы уже остановили свой выбор на конкретной управляющей компании, первое что необходимо сделать, это узнать, имеет ли данная компания лицензию на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами. Ведь с 01 мая 2015 года этот вид деятельности подлежит лицензированию, а управление многоквартирными домами без лицензии запрещено и грозит огромными штрафами.

Информация о компаниях-лицензиатах содержится в реестре лицензий Калужской области, который размещен на интернет-сайте dom.gosuslugi.ru в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ).

Найдя интересующую вас лицензию можно ознакомиться с количеством и адресами многоквартирных домов, которые уже находятся в управлении данной организации. Пообщавшись с жителями, можно составить первое впечатление о качестве работы организации.

Если отзывы вас устроили, то следующий шаг – это проведение общего собрания собственников помещений вашего дома по выбору управляющей организации, инициатором которого можете быть вы или любой из собственников.

Очень важно соблюсти процедуру проведения общего собрания и правильно оформить его итоги - протокол. Требования к процедуре собрания и оформлению протокола определены приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства от 25 декабря 2015 года №937/пр «Об утверждении требований к протоколам собственников в многоквартирных домах и порядка передачи копий решений и протоколов общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах в уполномоченные органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации осуществляющие государственный жилищный надзор».

Целесообразно пригласить на собрание представителя управляющей организации, которую выбираете, с проектом договора управления многоквартирным домом для обсуждения и утверждения его условий. Это один из ключевых моментов при проведении собрания. Ведь договор управления является основным документом, влияющим на перечень и качество проводимых работ и предоставляемых услуг управляющей организацией, а также на размер квартплаты. Также содержание договора управления в дальнейшем будет коренным образом влиять на взаимоотношения собственников с управляющей организацией, в части соблюдения обеими сторонами своих прав и обязанностей.