***Консультирование населения по вопросам защиты прав потребителей***

***осуществляет*** ***специалистами отдела экономического развития администрации Грибановского муниципального района***

***тел.8(47348) 3-94-96, кабинет № 13***

Знай свои права!

Время беспощадно по отношению к деньгам: банкноты ветшают, загрязняются, рвутся и постепенно выходят из строя, то есть теряют платежеспособность. Бумажные деньги по забывчивости стирают вместе с джинсами, используют как бумагу для случайных заметок и постоянно передают из рук в руки. Наверное, каждый человек хоть раз сталкивался с ситуацией, когда продавец отказывался принимать слегка надорванную, подклеенную купюру или банкноту с какими-либо отметками ручкой или карандашом. И вы стыдливо прячете такие деньги, надеясь когда-нибудь «под шумок» расстаться с ними, не нарвавшись на грубость? Делать это вовсе не обязательно, ведь в большинстве случаев закон на вашей стороне! Наличные в России никто не  отменял. Какими купюрами еще можно расплатиться в магазине, какие придется менять в банке, а какие уже отслужили свой срок и потеряли платежеспособность. Защитить свои права вам помогут Указания Банка России № 1778-У от 26.12.2006  «О признаках платежеспособности и правилах обмена банкнот и монеты Банка России». Согласно одному из них, рваные денежные знаки не теряют платежеспособность. При незначительных дефектах принимать их обязаны все без исключения предприятия и организации, вне зависимости от того, какая у них форма собственности. Если, например, кассир отказывается принимать купюру, он нарушает ст. 426 и 445 ГК РФ, то есть «необоснованно отклоняется от заключения публичного договора». Магазин нарушает права потребителя — предоставить возможность расплатиться за товар наличными деньгами.

Теперь самое интересное! Если вам на сдачу вручают такую купюру, вы можете отказаться ее брать и потребовать замену. В данном случае потребитель защищен гораздо лучше, чем юридическое лицо или его представитель.

Повреждения билета Банка России могут быть разными. Если он уцелел более чем на 55% от первоначальной площади банкноты Банка России, у вас есть право обменять банкноту в ближайшем отделении банка. Когда речь заходит о необходимости обмена, большинство владельцев испорченных купюр направляются в Сбербанк, ошибочно полагая, что только там можно бесплатно заменить банкноты. На самом деле произвести эту процедуру можно в любом коммерческом банке. Обмен поврежденных банкнот регулируется законодательством Российской Федерации. Не забудьте взять с собой паспорт.

Когда сотрудник удостоверится в подлинности банкнот, вам без проблем поменяют деньги на новые того же номинала. Если подлинность денег вызывает сомнения, их отправят на дополнительную экспертизу. Нельзя поменять в банке купюры, которые сохранили нетронутыми (идентифицируемыми) менее 55% площади; имеют неразличимые серийные номера (отрезали, залили, оторвали, и так далее); имеют признаки фальсификации или повреждения, которые наталкивают сотрудников банка не мысль, что повреждения сделаны специально для того, чтобы скрыть фальсификацию.

Но все равно в любом случае стоит пойти с купюрой в банк, чтобы уточнить у сотрудника, как поступить. В некоторых случаях купюру можно сдать на бесплатную для владельца банкноты экспертизу, и если та подтвердит ее подлинность, деньги поменяют.

С монетами реже возникают спорные вопросы, ее тяжелее подвергнуть какому-либо воздействию, существенно влияющему на внешний вид. Тем не менее, монеты тоже могут быть «с дефектом». И их тоже обязаны принять, если они имеют механические повреждения, но полностью сохранили изображение на аверсе и реверсе.

Еще одна типичная проблема, с которой может столкнуться покупатель, — отказ принимать мелочь, особенно если монет много, а покупка достаточно крупная. Зачастую кассиры не желают возиться с большим количеством монет и просят заплатить купюрами. Правомерно ли это?

Нет! Согласно ст. 30 Закона «О центральном банке РФ», все купюры и монеты обязательны к приему по нарицательной стоимости. Если у вас отказываются принимать мелочь, это может быть классифицировано, как нарушение ст. 14.15 КоАП РФ, и за такое нарушение полагается штраф.

Уважаемые потребители!

Приобретая товар, особое внимание следует обращать на информацию о гарантийном сроке, сроке службы товара, а также сроке годности товара.  
  
Именно эти сроки указывают на те периоды, в течение которых, изготовители и продавцы несут ответственность перед потребителями. Под гарантийным сроком обычно понимают период, в течение которого, в случае обнаружения в товаре  или работе недостатка, изготовитель  или исполнитель,  продавец обязаны удовлетворить требования потребителя по устранению недостатка или замены товара.

На  сезонный товар (одежда, обувь) – гарантийный срок исчисляется со дня наступления соответствующего сезона. Срок наступления сезона устанавливается для каждого субъекта Российской Федерации исходя из климатических условий региона.  
Законом ВО от 04.06.2008г. № 53-ОЗ установлены сроки наступления сезонов при реализации товаров на территории ВО: зимний сезон – с 15 ноября до 15 марта; весенний сезон – с 15 марта до 01 мая; летний сезон – с 1 мая до 1 сентября; осенний сезон – с  1 сентября до 15 ноября.  
На товар, купленный по почте или образцу,  гарантийный срок исчисляется со дня доставки товара покупателю.  
  
На товар, требующий сборки или специальной установки, гарантийный срок не течет до момента сборки или установки товара продавцом.

В течение гарантийного срока потребитель имеет право предъявить требования по поводу любых недостатков товара.  
  
При обнаружение недостатков потребитель имеет право обратиться к изготовителю или продавцу товара с требованием:  
  
• заменить на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;  
  
• соразмерно уменьшить покупную цену товара;  
  
• незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;  
  
Кроме того потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, а также, компенсации полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Для реализации вышеперечисленных прав необходимо направить продавцу или изготовителю товара письменное требование (Претензию) об исполнении обязанности в добровольном порядке в связи с продажей им товара ненадлежащего качества.  
  
Если требования потребителя удовлетворяются добровольно:  
  
- при замене товара – гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю;  
  
- при устранении недостатков в товаре – гарантийный срок продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Исчисление данного периода начинается  в день обращения с требованием об устранении недостатков в товаре и заканчивается в день выдачи товара из ремонта.

В случае если продавец или изготовитель в добровольном порядке откажутся удовлетворять требования или же вообще проигнорируют полученную претензию, для защиты своих законных прав и интересов потребителю необходимо обратиться в суд.

Иски предъявляются в суд по месту жительства истца, по месту нахождения ответчика или по месту причинения вреда. При подаче иска, связанным с нарушением прав потребителей,  госпошлину платить не нужно.

К исковому заявлению в суд можно приложить квитанции, чеки, справки, акты, заключения специалистов, фотографии, любые другие свидетельства, подтверждающие написанное в заявлении, в том числе свидетельские показания, расчеты денежных сумм.

Подать иск можно как судье на приеме, так и заказным письмом с уведомлением о вручении.

За нарушение установленных российским законодательством прав потребителей, продавец, исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный    индивидуальный предприниматель, импортер несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя, исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В цену иска входят основные требования (денежные средства за товар, услуги) и неустойка, если она заявлена.

Моральный вред, штрафы, судебные расходы, госпошлина в цену иска не входят.

Неустойка – денежная сумма, подлежащая взысканию с продавца (изготовителя) в пользу потребителя за нарушение сроков выполнения его требований.

Поэтому досудебная претензия нужна для того, чтобы заявлять требования о взыскании неустойки. Именно из претензии видно, с какого момента начисляется неустойка за нарушение сроков и какие требования были заявлены. По общему правилу неустойка взыскивается со дня, когда продавец должен был исполнить требования продавца в претензии по дату фактического его удовлетворения или вынесения решения суда.

Неустойка предусмотрена при продаже товаров: за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о гарантийном ремонте; о замене товара; об  уменьшении стоимости товара; о возврате денег за товар; о передаче предварительно оплаченного товара.

Неустойка предусмотрена при выполнении работ и оказании услуг: неустойка за нарушение сроков (новых сроков) выполнения работ; о безвозмездном устранении недостатков выполненной работы; о соответствующем уменьшении цены выполненной работы; о повторном выполнении работы / безвозмездном изготовлении другой вещи; о возврате денег за работу; за просрочку удовлетворения требования о возмещении убытков.