Ответы на вопросы потребителей

**1. Сотовый телефон, полученный в подарок, не понравился. Можно ли обменять его в течение 14 дней на другую модель?**

Ответ: нет

Постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. В указанный перечень вошли технически сложные товары бытового назначения, в том числе телефонные аппараты.

Согласно разъяснениям Роспотребнадзора при наличии в том или ином бытовом технически сложном товаре безотносительно к его названию (сотовый телефон, абонентская радиостанция носимая, смартфон, коммуникатор, айфон) функции приема или передачи телефонной связи, он будет являться телефонным аппаратом.

"абонентская станция (абонентское устройство)" - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к сети подвижной связи

**2. Должен ли потребитель сохранять упаковку от бытовой техники на случай её поломки и возврата в магазин?**

Ответ: нет.

Согласно абзацу 5 пункта 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель должен возвратить продавцу только товар с недостатками.

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

Ответ: нет

Статьей 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» предусмотрено право потребителя на обмен товара надлежащего качества, не подошедшего по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру либо комплектации. Возврат товара продавцу по основанию «подарили два одинаковых товара» законодательно не установлено.

**4. Должен ли заключаться договор оказания платных образовательных услуг в письменной форме?**

Ответ: да

В соответствии с пунктом 12 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. N 706, договор оказания платных образовательных услуг заключается в простой письменной форме.

**5. Можно ли вернуть деньги за обучение, если обучающийся передумал учиться в этой организации?**

Ответ: да

В силу положения статьи 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

**6. Может ли образовательное учреждение уменьшить плату за обучение после заключения договора?**

Ответ: да

В соответствии с пунктом 7 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. N 706, исполнитель вправе снизить стоимость платных образовательных услуг по договору с учетом покрытия недостающей стоимости платных образовательных услуг за счет собственных средств исполнителя, в том числе средств, полученных от приносящей доход деятельности, добровольных пожертвований и целевых взносов физических и (или) юридических лиц. Основания и порядок снижения стоимости платных образовательных услуг устанавливаются локальным нормативным актом и доводятся до сведения заказчика и (или) обучающегося.

**7. Могут ли обучающегося отчислить, если он вовремя не оплатил обучение?**

Ответ: да

В соответствии с подпунктом «г» пункта 21 Правил оказания платных образовательных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. N 706, по инициативе исполнителя (учебного учреждения) договор оказания платных образовательных услуг может быть расторгнут в одностороннем порядке в случае просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг.

**8. Может ли банк требовать плату за рассмотрение заявления о предоставлении потребительского кредита?**

Ответ: нет

В соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ"О потребительском кредите (займе)" рассмотрение заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) и иных документов заемщика и оценка его кредитоспособности осуществляются бесплатно.

**9. При предоставлении какой суммы потребительского кредита банк обязан сообщить заемщику о риске неисполнения заемщиком обязательств по договору?**

Ответ: при кредитовании в размере 100 000 рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте (часть 8 статьи 5 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)").

**10. В какие сроки возвращается вся сумма кредита без предварительного уведомления банка?**

Ответ: в течение четырнадцати календарных дней с даты получения кредита (части 2 и 3 статьи 11 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ"О потребительском кредите (займе)").

**11. В течение какого периода можно отказаться от страховки (“период охлаждения”)?**

Ответ: в течение 14 календарных дней со дня заключения договора добровольного страхования (пункт 1 Указания Банка России от 20 ноября 2015 г. N 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»).

**12. Может ли заемщик получить потребительский кредит в банке без страхования жизни и имущества?**

Ответ: да.

В соответствии с пунктом 2 статья 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещается обусловливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг.

**13. Может ли потребитель вернуть деньги за некачественный утюг через 1,5 года после его приобретения?**

Ответ: да

Если недостатки товара обнаружены в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю, продавец несет ответственность за некачественный товар (п. 5 ст. 477 ГК РФ и п. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**14. Подлежит ли обмену в течение 14 дней качественный телевизор, если он не подошел по форме (габариту, размеру или комплектации)?**

Ответ**:**нет

Телевизоры входят в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный**п**остановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. N 55.

**15. Можно ли вернуть продавцу сотовый телефон надлежащего качества, приобретенный дистанционным способом?**

Ответ:да

Статья 26.1 Закона о защите прав потребителей и Правила продажи товаров дистанционным способом не содержат ограничений в части возврата продавцу технически сложных товаров надлежащего качества.

**16. Продлевается ли гарантийный срок на товар, в случае его ремонта в сервисном центре?**

Ответ: да

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался (п. 3 ст. 20 Закона о защите прав потребителей»).

**17. Должен ли сервисный центр предоставить потребителю на период ремонта холодильника аналогичный подменный товар?**

Ответ: да

Холодильники не входят в Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденный **п**остановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. N 55.

**18. Может ли банк требовать плату за выдачу потребительского кредита?**

Ответ: нет

Гражданским законодательством Российской Федерации не предусмотрена выплата кредитору платы за выдачу потребительского кредита.

**19. Обязан ли заемщик при заключении потребительского кредита оформить договор страхования?**

Ответ: нет

В соответствии с пунктом 2 статья 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещается обусловливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных услуг.

**20. Обязан ли страховщик оформлять договор страхования в письменной форме?**

Ответ:да

Пункт 3 статьи 3 Закона об организации страхового дела в Российской Федерации от 27 ноября 1992 № 4015-1.

**21. Может ли требовать потребитель выплаты неустойки, если нарушены сроки выполнения работ (оказания услуг)?**

Ответ: да, может в размере 3% от цены работы (услуги). Сумма неустойки не может быть выше цены работы (услуги) или заказа (пункт 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**22. Вправе ли медицинские организации, являющиеся бюджетными и казенными государственными (муниципальными) учреждениями, самостоятельно устанавливать цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги?**

Ответ: нет

Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными (муниципальными) учреждениями, устанавливается органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей (пункт 8 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006).

**23. Должен ли быть установлен в медицинской организации информационный стенд с соответствующей информацией?**

Ответ:да

Исполнитель обязан предоставить посредством размещения на информационных стендах (стойках) медицинской организации соответствующую информацию (пункт 11 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006).

**24. Обязана ли медицинская организация оформлять с потребителем договор оказания медицинских услуг в письменной форме?**

Ответ:да

Договор заключается потребителем и исполнителем в письменной форме (пункт 16 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006).

**25. Вправе ли медицинская организация без согласия потребителя предоставить ему дополнительные медицинские услуги на возмездной основе?**

Ответ: нет

Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе (пункт 20 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006).

**26. Может ли потребитель отказаться от платной медицинской услуги в одностороннем порядке?**

Ответ: да

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (статья 32 Закона о защите прав потребителей).

**27. Может ли потребитель потребовать от продавца предоставления ветеринарной справки на мясо птицы, реализуемое на продовольственных рынках?**

Ответ:да

Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию (пункт 33 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**28. Может ли потребитель потребовать от продавца нарезать хлеб?**

Ответ: да

По просьбе покупателя гастрономические товары могут быть проданы ему в нарезанном виде (пункт 37 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**29. Можно ли в продовольственных магазинах продавать сопутствующие товары?**

Ответ:да

В местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары, при этом их торговля не должны приводить к ухудшению качества и безопасности продовольственных товаров и условий их продажи, установленных законодательством Российской Федерации о техническом регулировании (пункт 38 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**30. Может ли потребитель вернуть продавцу некачественный товар, на который установлен гарантийный срок 1 год, по истечении этого срока?**

Ответ: да

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (пункт 5 статьи 19 Закона о защите прав потребителей).

**31. Должен ли покупатель оплатить доставку холодильника на гарантийный ремонт и обратно?**

Ответ:нет

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) (пункт 5 статьи 19 Закона о защите прав потребителей).

**32. Вправе ли потребитель присутствовать при проведении экспертизы товара?**

Ответ: да

Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (пункт 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей).

**33. Должен ли потребитель оплатить стоимость товара при случайном его повреждении?**

Ответ:нет.

Если товар был поврежден вследствие неправильной выкладки в торговом зале, то риск его случайного повреждения возлагается на магазин.  
В соответствии со ст. 211 ГК РФ риск случайной гибели или случайного повреждения несет его собственник (магазин), если иное не предусмотрено договором. До оплаты товара потребителем на кассе, собственником является магазин. В таком случае покупатель не оплачивает стоимость ущерба.

Да. Однако в случае умышленного причинения ущерба имуществу, продавец имеет право потребовать от виновного лица (покупателя) оплаты его стоимости в полном объеме. В таком случае покупатель оплачивает стоимость ущерба.  
В случае несогласия покупателя с требованиями продавца о возмещении ущерба магазину, спор разрешается в претензионном и судебном порядке.

**34. Если Вам нагрубил сотрудник магазина, что делать?**

Ответ: некорректное поведение сотрудника магазина не регулируется Законом о защите прав потребителей, .

В подобных ситуациях необходимо требовать книгу жалоб и предложений и в письменном виде обращаться к руководству магазина для принятия соответствующих мер.  
Кроме того, для защиты личных неимущественных прав в соответствии со ст. 152 ГК РФ, покупатель вправе обратиться в судебные органы.

**35. Могут ли покупателю отказать в продаже товара в связи отсутствием разменной монеты?**

Ответ: нет.

Отказ продавца принять оплату от покупателя в виде любой денежной купюры означает отказ от заключения договора купли-продажи, который по ГК РФ приравнивается к публичному договору.  
В соответствии со ст. 426 ГК РФ отказ коммерческой организации (магазина) от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить покупателю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается.  
Кроме того, руководитель магазина обязан обеспечить кассира разменной монетой и купюрами в пределах размера остатка денежных средств по кассе, в количестве, необходимом для расчетов с покупателями (письмо Минфина России от 30 августа 1993 г. № 104 «Типовые правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением»).

**36. Имеет ли право охранник магазина досматривать сумку покупателя?**

Ответ: нет.

В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 7 февраля 2011г. № 3-ФЗ «О полиции», ст. 27.7 КоАП РФ право по осуществлению личного досмотра граждан, досмотру находящихся при них вещей вправе осуществлять только сотрудники органов внутренних дел (полиции).  
Таким образом, осуществлять досмотр личных вещей охранник магазина не имеет права.  
Кроме того, согласно ст. 12 Закона РФ от 11 марта 1992г. № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации» лицо, совершившее противоправное посягательство на охраняемое имущество (например, товар в магазине), может быть задержано охранником на месте правонарушения и должно быть незамедлительно передано в орган внутренних дел (полицию). То есть охранник магазина может задержать покупателя (посетителя) только в том случае, если потребитель совершил правонарушение и охранник это видел, например, через системы слежения.

**37. Обязана ли торговая организация возместить покупателю убытки, связанные с пропажей вещей, оставленных в ячейке для хранения?**

Ответ: да.

По смыслу ст. 437, 426, 438 ГК РФ размещение ячеек хранения в торговом зале, и предложение оставлять потребителю в них вещи для хранения можно расценить как публичную оферту, а размещение вещей в такой камере потребителем - как акцепт.  
Следовательно, в соответствии ст. ст. 886, 891 ГК РФ магазин обязан обеспечить сохранность вещей, оставленных потребителем в камере хранения, даже при условии безвозмездности договора.

**38.** **Вправе ли продавец округлять стоимость товара в чеке в большую сторону?**

Ответ: нет.

Согл. ч.1 ст. 14.7. КоАП обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

**39. Каким образом указывается срок годности на пищевых продуктах?**

Ответ: срок годности – период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Указание в маркировке пищевой продукции срока её годности осуществляется с использованием следующих слов:  
1) «годен до» с указанием часа, числа, месяца при сроке её годности до 72 часов;  
2) «годен до» с указанием числа, месяца, года при сроке её годности от 72 часов до трех месяцев;  
3) «годен до конца» с указанием месяца, года или «годен до» с указанием числа, месяца, года при сроке её годности не менее трех месяцев.  
В целях указания срока годности пищевой продукции может использоваться слово «годен» с указанием количества суток, месяцев или лет либо при сроке годности до 72 часов слово «годен» с указанием количества часов.  
После слов «годен до», «годен», «годен до конца» указывается или срок годности пищевой продукции, или место нанесения этого срока на упаковку.  
Маркировка пищевой продукции, в отношении которой изготовителем устанавливается неограниченный срок годности, должна дополняться надписью «Срок годности не ограничен при соблюдении условий хранения».  
Слова «годен до», «годен», «годен до конца» в маркировке пищевой продукции могут быть заменены словами «срок годности», «употребить до» или аналогичными по смыслу словам (п. 4.7 ст. 4 Технического регламента Таможенного союза «Пищевая продукция в части ее маркировки»).

**40.** **Сломался автобус. Кондуктор не возвращает денежные средства. Что делать?**

Ответ: согласно ст. 29 Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон) если обнаружен недостаток выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков работы (услуги);

- уменьшения цены работы (услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом ранее переданная вещь возвращается исполнителю;

- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами;

- отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков если:

· в установленный договором срок недостатки работы (услуги) не устранены исполнителем;

· обнаружены существенные недостатки работы (услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

**41. Несет ли ответственность индивидуальный предприниматель, прекративший свою деятельность, перед потребителем?**

Ответ: да.

В соответствии с пунктом 18 постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» в случае прекращения действия государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в частности в связи с истечением срока действия свидетельства о государственной регистрации либо аннулированием государственной регистрации, потребитель вправе обратиться в суд к указанному лицу с требованиями, связанными с осуществлявшейся им ранее деятельностью по продаже товара (выполнению работы, оказанию услуги).

Таким образом, прекращение деятельности индивидуального предпринимателя не влечет прекращения ответственности перед потребителем.

**42. Обязан ли продавец иметь книгу отзывов и предложений?**

Ответ: да.

Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию (п. 8 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**43. Должны ли в торговом зале продовольственного магазина быть установлены контрольные весы?**

Ответ: да.

Продавец обязан 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 (п. 7 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**44. Какие сведения должна содержать маркировка упакованной пищевой продукции?**

Ответ: Маркировка упакованной пищевой продукции должна содержать следующие сведения:

1. наименование пищевой продукции;
2. состав пищевой продукции (за исключением: а) свежих фруктов (включая ягоды) и овощей (включая картофель), которые не очищены от кожуры, не нарезаны или не обработаны подобным способом; б) уксуса, полученного из одного вида продовольственного сырья (без добавления других компонентов); в) пищевой продукции, состоящей из одного компонента, при условии, что наименование пищевой продукции позволяет установить наличие этого компонента);
3. количество пищевой продукции;
4. дату изготовления пищевой продукции;
5. срок годности пищевой продукции;
6. условия хранения пищевой продукции;
7. наименование и место нахождения изготовителя;
8. рекомендации и (или) ограничения по использованию;
9. показатели пищевой ценности пищевой продукции;
10. сведения о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов (далее - ГМО);
11. единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза.

(п.4.1 ст. 4 Технический регламент Таможенного союза 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»).

**45. Должны ли быть указаны на упаковке с готовым пищевым продуктом способ и условия приготовления?**

Ответ: Да.

Информация о продовольственных товарах должна содержать, в том числе способы и условия приготовления – для концентратов и полуфабрикатов (п.32 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**46. Обязан ли продавец делать нарезку гастрономических товаров (колбасы, сыра и т.д.)?**

Ответ: Да.

По просьбе покупателя гастрономические товары могут быть проданы ему в нарезанном виде (п. 37 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**47. Обязательно ли на этикетке пищевой продукции должна быть информация на башкирском языке?**

Ответ: Нет.

Согласно пункту 2 статьи 4 Технического регламента Таможенного Союза 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», нанесенная в виде надписей маркировка пищевой продукции, помещенной в транспортную упаковку, должна быть нанесена на русском языке и на государственном (ых) языке (ах) государства — члена Таможенного союза при наличии соответствующих требований в законодательстве(ах) государства(в)-члена(ов) Таможенного союза.

**48. Вправе ли потребитель требовать от продавца предоставления сертификата соответствия (декларации о соответствии) на продовольственный товар?**

Ответ: Нет.

Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат  
соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью  
поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.

**49. В продовольственном магазине кондитерские изделия отпускаются в развес. Товар продавец упаковывает в полиэтиленовый пакет и взимает за нее плату. Прав ли продавец?**

Ответ: Нет.  
  
Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы (пункт 35 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**50. Может ли потребитель перевесить приобретенный продовольственный товар в магазине?**

Ответ: Да.  
  
Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование, прошедшее в установленном порядке метрологическую поверку (пункт 7 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**51. Можно ли в продовольственном магазине оказывать услуги общественного питания?**

Ответ: Да.  
  
В местах торговли продовольственными товарами могут оказываться услуги общественного питания (пункт 38 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**52. Может ли потребитель вернуть продавцу продукты питания надлежащего качества?**

Ответ: Нет.  
  
Законодательно предусмотрен обмен (возврат) только непродовольственных товаров надлежащего качества за исключением определенной категории товаров, указанных в Перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы,  
габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденном постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55

**53. Куда обращаться, если продали продукт с истекшим сроком годности?**

Ответ: в предприятие торговли, где товар был приобретен.

Согласно пункту 1 статьи 19 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» требование потребителя в отношении недостатков товара предъявляются продавцу.  
Также у потребителя есть право обратиться в надзорный орган (Роспотребнадзор) для принятия мер реагирования.

**54. В овощном магазине овощи и фрукты отпускаются на развес. Товар продавец упаковывает в полиэтиленовый пакет и берёт за него плату. Прав ли он?**

Ответ: Нет.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы (пункт 35 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**55. Может ли потребитель предъявить требования продавцу в отношении недостатка товара если отсутствует кассовый (товарный) чек?**

Ответ: Да.  
  
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 (п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).  
Товарный и кассовый чек являются документами, которые подтверждают факт заключения договора купли-продажи товара.  
Согласно ст. 493 ГК РФ потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания.

**56. В чем отличия между уценкой и распродажей?**

Ответ: **распродажа**- это реализация товара по сниженным ценам. Это организованный процесс снижения цен на товары разных категорий, целью которого является освобождение складских и торговых площадей для поступления нового товара.  
**Уценка**– это снижение цены, связанное с наличием в товаре определенного недостатка.  
Информация о недостатках в обязательном порядке доводится до потребителя в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

**57.** **Подлежат ли лицензированию платные образовательные услуги?**

Ответ: да

Образовательная деятельность подлежит лицензированию в соответствии с законодательством РФ о лицензировании отдельных видов деятельности (часть 1 статьи 91 ФЗ «Об образовании в РФ»).

**58.** **Может ли образовательное учреждение увеличить стоимость платных образовательных услуг после заключения договора?**

Ответ:**нет**

Увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается (часть 3 статьи 54 ФЗ «Об образовании в РФ»)

**59. Применяются ли положения Федерального закона от 21 декабря 2013 года № 353 – ФЗ «О потребительском кредите» при оформлении ипотеки?**

Ответ: нет **(**Федеральный закон не применяется к отношениям, возникающим в связи с предоставлением потребительского кредита (займа), обязательства заемщика по которому обеспечены ипотекой (часть 2 статьи 1)).

**60.** **В каком размере предусмотрена выплата потребителю неустойки (пени) за нарушение сроков выполнения работ (услуг)?**

Ответ: в размере 3% цены выполнения работы (услуги), а если цена не определена договором – общей цены заказа. Сумма взысканной неустойки не может быть выше цены работы (услуги) или заказа (пункт 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**61.** **В какой срок исполнитель должен вернуть деньги за некачественную услугу (работу)?**

Ответ:не более 10 дней (пункт 1 статьи 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**62.** **Какую информацию продавец обязан размесить на вывеске своей организации?**

Ответ: Продавец обязан довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы (пункт 10 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**63.** **Какую информацию обязан разместить продавец на ценниках реализуемых товаров?**

Ответ: Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара (п.19 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15 января 1998 г. № 55).

**64.** **В какой срок исполнитель должен вернуть деньги за некачественную услугу (работу)?**

Ответ: не более 10 дней (пункт 1 статьи 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**65. В какие сроки покупатель имеет право отказаться от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом?**

Ответ:

- до передачи товара;

- в течение 7 дней (после передачи товара);

- в течение 3 месяцев (если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме).

**66. От какого товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, покупатель не вправе отказаться?**

Ответ:

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (пункт 4 статьи 26.1 Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и пункт 21 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 года № 612).

**67.** **Должна ли быть соблюдена письменная форма договора на оказание услуг отдыха?**

Ответ: Да (статья 10 Закона об основах туристкой деятельности).

**68. Исполнителем нарушен срок выезда на отдых. Какие права у туриста?**

Ответ:

- назначить новый срок;

- поручить выполнение работ третьим лицам;

- снизить цену;

- отказаться от договора

(пункт 1 статьи 28 Закона «О защите прав потребителей»).

**69. Можно ли требовать возврат денежных средств за путевку, если ребенок не смог выехать на отдых?**

Ответ: да. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при оплате исполнителю понесенных им расходов по исполнению договора (**статья 32 Закона «О защите прав потребителей»).**

**70.** **В какой срок должны быть возращены деньги за некачественный отдых?**

Ответ: в десятидневный срок со дня предъявления требования (пункт 1 статьи 31 Закона «О защите прав потребителей»).

**71. Может ли потребитель отказаться от дополнительных услуг при оформлении турпутевки?**

Ответ: да (пункт 16 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта).

**72. В какой срок предъявляется претензия к качеству туристского продукта?**

Ответ:в течение 20 дней с даты окончания действия договора (пункт 21 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта).

**73.** **Может ли образовательное учреждение в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание платных образовательных услуг?**

Ответ: Да (пункт 21 Правил оказания платных образовательных услуг).

**74.** **Может ли заемщик вернуть деньги за страховку при досрочном погашении кредита?**

Ответ: Да (статья 958 Гражданского кодекса Российской Федерации, пункты 10-13 статьи 11 Федерального закона от 21 декабря 2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".)).

**75. В течение какого срока можно отказаться от страхования («период охлаждения»)?**

Ответ: В течение 14 календарных дней при отсутствии событий, имеющих признаки страхового случая (подпункт 3 статьи 2.1 статьи 7 и пункт 11 статьи 11 Федерального закона от 21 декабря 2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)").

**76. В какой срок возвращается страховая премия страховщику?**

Ответ: 7 рабочих дней со дня получения заявления страховщика страховой компанией **(**пункты 11 и 12**статьи 11** Федерального закона от 21 декабря 2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"**).**

**77. Распространяется ли «период охлаждения» на договора коллективного страхования?**

Ответ: Да (подпункт 3 пункта 2.1 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".).

**78. Может ли кредитор увеличить размер процентной ставки по кредиту в случае отказа заемщика от договора страхования?**

Ответ:Да **(**пункт 2.2 статьи 7 Федерального закона от 21 декабря 2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"**).**