

Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать от исполнителя (статья 29 закона «О защите прав потребителей»):

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. Потребитель при этом обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены иные существенные отступления от условий договора.

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги).

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

Отказ от дополнительных услуг, навязанных при оформлении кредита

Что делать, если Вам навязывают дополнительные платные услуги при оформлении договора потребительского кредита?

Как правило, оплачиваемые дополнительные услуги не имеют никакого отношения к оформленному договору потребительского кредита (займа), а направлены на получение других видов услуг (юридические, медицинские, срочная автомобильная помощь на дорогах и пр.).

Право заемщика на отказ от дополнительных услуг, оказываемых при предоставлении потребительского кредита, предусмотрено Федеральным законом от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите).

Согласно п. 2 ст. 7 Закона о потребительском кредите, если при предоставлении потребительского кредита (займа) заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, оказываемые кредитором и (или) третьими лицами (далее – исполнители дополнительных услуг), должно быть оформлено заявление о предоставлении потребительского кредита (займа) по установленной кредитором форме, содержащее согласие заемщика на оказание ему таких услуг, в том числе на заключение иных договоров, которые заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа).

Кредитор в таком заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) обязан указать стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги кредитора и должен обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги, в том числе посредством заключения иных договоров, которые заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа).

Проставление кредитором отметок о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг не допускается.

В случае, если при предоставлении потребительского кредита (займа) кредитором и (или) третьим лицом, действующим в интересах кредитора, предоставляются услуги или совокупность услуг, в результате оказания которых заемщик становится застрахованным лицом по договору личного страхования, заключенному в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита (займа), страхователем по которому является такой кредитор или такое третье лицо, действующее в его интересах, кредитор в установленной им форме заявления о предоставлении потребительского кредита (займа) обязан указать также информацию:

- 1) о содержании этой услуги или совокупности этих услуг;
- 2) о соотношении размера страховой премии, уплачиваемой страховщику по договору личного страхования, указанному в абзаце первом настоящей части, в отношении конкретного заемщика и размера иных платежей, из которых формируется стоимость этой услуги или совокупности этих услуг, либо о максимально возможном размере платежа заемщика, включающего страховую премию, уплачиваемую страховщику по договору личного страхования, указанному в абзаце первом настоящей части, в отношении конкретного заемщика и иные платежи, из которых формируется стоимость этой услуги или совокупности этих услуг;
- 3) о праве заемщика отказаться от этой услуги или совокупности этих услуг в течение четырнадцати календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на оказание этой услуги или совокупности этих услуг посредством подачи заемщиком кредитору или третьему лицу, действовавшему в интересах кредитора, заявления об исключении его из числа застрахованных лиц по договору личного страхования.

Если федеральным законом не предусмотрено обязательное заключение заемщиком договора личного страхования, кредитор обязан предоставить заемщику возможность получения потребительского кредита (займа) без предоставления услуги или совокупности услуг, в результате оказания которых заемщик становится застрахованным лицом по договору личного страхования, или без заключения заемщиком самостоятельно договора личного страхования в соответствии с частью 10 настоящей статьи с учетом возможного увеличения размера процентной ставки по такому договору потребительского кредита (займа) относительно размера процентной ставки по договору потребительского кредита (займа), заключенному с предоставлением заемщику данных услуг.

Также при предоставлении дополнительных услуг кредитором в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) должна быть указана следующая информация:

- v. стоимость дополнительной услуги;
- v. право заемщика отказаться от дополнительной услуги в течение четырнадцати календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на ее оказание посредством обращения к лицу, оказывающему такую услугу, с заявлением об отказе от такой услуги;
- v. право заемщика требовать от лица, оказывающего дополнительную услугу, возврата денежных средств, уплаченных заемщиком за оказание такой услуги, за вычетом стоимости части такой услуги, фактически оказанной заемщику до дня получения лицом, оказывающим такую услугу, заявления об отказе от такой услуги;
- v. право заемщика требовать от кредитора возврата денежных средств, уплаченных заемщиком третьему лицу за оказание дополнительной услуги, за вычетом стоимости части такой услуги, фактически оказанной заемщику до дня получения третьим лицом заявления об отказе от такой услуги, при неисполнении таким третьим лицом обязанности по возврату денежных средств заемщику.

Если заёмщиком будет пропущен предусмотренный Законом о потребительском кредите четырнадцатидневный срок для отказа от услуг исполнителя, это не будет препятствием для реализации права, предусмотренного ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в соответствии с которой, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю дополнительной услуги фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В случае отказа исполнителя дополнительных услуг в возврате денежных средств, потребитель может взыскать денежные средства только в судебном порядке.

О возмещении морального вреда потребителю

В соответствии со статьей 15 закона «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Пленум Верховного Суда Российской Федерации своим постановлением от 15 ноября 2022 года №33 дал следующие разъяснения о практике применения судами норм о компенсации морального вреда.

Одним из способов защиты гражданских прав является компенсация морального вреда.

Моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, в силу пункта 2 статьи 1099 ГК РФ подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом (например, статья 15 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-I "О защите прав потребителей", далее - Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей", абзац шестой статьи 6 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации").

В указанных случаях компенсация морального вреда присуждается истцу при установлении судом самого факта нарушения его имущественных прав.

На требования о компенсации морального вреда, вытекающие из нарушения имущественных или иных прав, для защиты которых законом установлена исковая давность или срок обращения в суд, распространяются сроки исковой давности или обращения в суд, установленные законом для защиты прав, нарушение которых повлекло причинение морального вреда.

В случаях, если законом предусмотрена обязанность ответчика компенсировать моральный вред в силу факта нарушения иных прав потерпевшего (например, статья 15 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"), при доказанности факта нарушения права гражданина (потребителя) отказ в удовлетворении требования о компенсации морального вреда не допускается.

По общему правилу, моральный вред компенсируется в денежной форме.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации потребителю в случае установления самого факта нарушения его прав (ст.15 Закона "О защите прав потребителей"). Суд, установив факт нарушения прав потребителя, взыскивает компенсацию морального вреда за нарушение прав потребителя наряду с применением иных мер ответственности за нарушение прав потребителя, установленных законом или договором.

Компенсация морального вреда, причиненного гражданину изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), нарушением иных принадлежащих ему прав или нематериальных благ, в том числе допущенным одновременно с нарушением прав потребителей (например, при отказе продавца удовлетворить требование потребителя о замене

товара в случае обнаружения недостатков товара, совершенном в оскорбительной форме, унижающей честь и достоинство потребителя), может быть взыскана судом по общим правилам, то есть при доказанности факта нарушения его личных нематериальных прав либо посягательства на принадлежащие гражданину нематериальные блага.

Размер взыскиваемой в пользу потребителя компенсации морального вреда определяется судом независимо от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки.

Нарушение прав потребителя, выразившееся в неисполнении обязательства изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), продолжающемся после взыскания судом компенсации морального вреда, является основанием для удовлетворения иска потребителя о компенсации морального вреда за период с момента вынесения решения суда и до дня его фактического исполнения.