Контрольная работа

по дисциплине: Правовое обеспечение профессиональной деятельности

**Государственное регулирование в области защиты прав потребителей**

Международные основы политики в сфере защиты прав потребителей определены «Руководящими принципами для защиты прав потребителей» принятыми Генеральной Ассамблеей ООН 9 апреля 1985 года. К основным правам потребителей этим документом отнесены права на безопасность товаров, информацию, выбор товаров, выражение своих интересов, удовлетворение основных потребностей, возмещение ущерба, потребительское образование, здоровую окружающую среду, экологическую безопасность.

Таких же принципов придерживается национальная политика Правительства Российской Федерации. Она осуществляется в тесной взаимосвязи с общим курсом экономических и правовых реформ, институциональными преобразованиями, развитием конкуренции, а также с учетом их влияния на экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров, работ, услуг.

С введением в действие в апреле 1992 года Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» была создана правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в этой сфере. Закон РФ «О защите прав потребителей» (закон о правах потребителя) от 07.02. 1992 № 2300-1 регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об них изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

За последние годы создано законодательство, гармонирующее с Гражданским кодексом Российской Федерации и обеспечивающее защиту прав потребителей с учетом специфики отдельных секторов потребительского рынка товаров (работ, услуг). Осуществляется работа по учету законных прав и интересов граждан – потребителей при разработке законопроектов, регулирующих отношения в специальных областях, в том числе и отношения с участием потребителей.

В результате законотворческой деятельности с 12 декабря 2007 года вступил в силу Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и часть вторую Гражданского кодекса Российской Федерации», императивно закрепляющий основные для указания в обязательном порядке в отношении продуктов питания информации о наличии в них компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов.

Этим же документом определены требования к информации для потребителя при оформлении кредита, правовые аспекты предъявления потребителями соответствующих требований в отношении технически сложных товаров с недостатками, введено определение незамедлительного срока устранения недостатков, установлен предельный срок для устранения недостатков, окончательно выделен дистанционный способ продажи товаров в область самостоятельного правового регулирования. Последние изменения в закон РФ «О защите прав потребителей» внесены Федеральным законом от 23.07.2008 № 160-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием осуществления полномочий Правительства Российской Федерации»

Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством РФ.

Федеральным органом, осуществляющим контроль и надзор в области защиты прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

В настоящее время, на протяжении более трех лет Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, рассматривает соответствующую свою деятельность в этом направлении, как важнейшую социально значимую государственную функцию.

Это не может не предполагать высокий уровень требовательности в организации соответствующей работы, поскольку защита прав потребителей – это, прежде всего, защита соответствующих прав конкретного гражданина, чьи нарушены интересы в полной мере и эффективно могут быть восстановлены только лишь при должной организации соответствующей деятельности в этом направлении на региональном и местном уровне.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека осуществляет следующие полномочия:

- осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе:

1. государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

2. контроль за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг;

3. аккредитацию испытательных лабораторий (центров), осуществляющих работы в области подтверждения соответствия качества и безопасности муки, макаронных и хлебобулочных изделий, и проверку их деятельности в части работы по подтверждению соответствия указанной продукции и выдачи сертификатов, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

4. государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при осуществлении закупок указанной продукции для государственных нужд, а также при поставке (закладке) муки в государственный резерв, ее хранении в составе государственного резерва и транспортировке;

5. государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при ввозе (вывозе) указанной продукции на территорию Российской Федерации;

- регистрирует:

1. отдельные виды продукции, представляющие потенциальную опасность для человека (кроме лекарственных средств);

2. отдельные виды продукции, в том числе пищевые продукты, впервые ввозимые на территорию Российской Федерации;

- осуществляет иные функции в установленной сфере деятельности.

В целом, государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

1) проверку соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

2) выдачу предписаний изготовителям, исполнителям, продавцам, предписаний о прекращении нарушения прав потребителей;

3) приостановление производства и реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг которые не соответствуют обязательным требованиям;

4) направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей;

5) обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе устанавливать правила организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям. В частности, в соответствии со статьями 26, 38 Закона о защите прав потребителей Правительство РФ вправе утверждать правила отдельных видов договоров купли-продажи, правила продажи отдельных видов товаров, правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг).

Примерами названных нормативных актов могут служить следующие: Постановления Правительства Российской Федерации от 6 июня 1998 года № 569 «Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами», от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», от 21 июля 1997 года № 918 «Об утверждении правил продажи товаров по образцам», от 23 января 2006 года № 32 «Об утверждении правил оказания услуг связи по передаче данных», от 15 августа 1997 года № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» и так далее.

**Расчетные правоотношения, их виды и формы**

1. В настоящее время расчетные правоотношения регулируются в Российской Федерации положениями главы 46 ("Расчеты") Гражданского кодекса РФ и банковским законодательством.

2. Под расчетными правоотношениями понимаются регулируемые нормами права общественные отношения по поводу осуществления расчетов между организациями и физическими лицами в процессе экономической и связанной с ней неэкономической деятельности, а также между ними и государством в процессе исполнения финансовых обязанностей.

3. Особенности расчетов между различными участниками расчетных правоотношений заключаются в следующем:

• расчеты с участием граждан, не связанные с осуществлением ими предпринимательской деятельности, могут производиться наличными деньгами без ограничения суммы или в безналичном порядке;

• расчеты между юридическими лицами, а также расчеты с участием граждан, связанные с осуществлением ими предпринимательской деятельности, производятся в безналичном порядке;

• расчеты между лицами, указанными в предыдущем пункте, могут производиться также наличными деньгами, если иное не установлено законом. Безналичные расчеты производятся через банки, иные кредитные организации, в которых открыты соответствующие счета, если иное не вытекает из закона и не обусловлено используемой формой расчетов.

4. При осуществлении безналичных расчетов допускаются: расчеты платежными поручениями;

• по аккредитиву;

• чеками;

• расчеты по инкассо.

В условиях перехода России к рыночным отношениям существенно возрастает роль расчетных правоотношений, возникающих между экономическими субъектами.

Расчеты определяют отношения, которые складываются между юридическими лицами в результате выполнения различного рода работ, услуг.

Общим признаком, свойственным расчетным услугам, является то, что их предметом выступают, как правило, соответствующие действия, а не вещественный результат. В данном случае определяющим является выполнение обязательств по платежам за оказанные услуги на основе безналичного обращения денег, с помощью которых производится оплата услуг. Этот механизм перемещения безналичных денежных сумм между хозяйствующими субъектами может осуществляться непосредственно или с участием кредитно-финансовых учреждений — банков.

Следовательно, с помощью расчетных отношений реализуются имущественные возмездные отношения, которые могут наступать в результате выполнения хозяйствующими субъектами обязательств по платежам. Платеж рассматривается как процесс выполнения должником своего обязательства, а расчет — как завершающая стадия этого процесса.

Расчеты осуществляются с поставщиками, подрядчиками, с бюджетом, внебюджетными фондами, подотчетными лицами, с учредителями, государственными и муниципальными органами, с дочерними (зависимыми) обществами, прочими дебиторами и кредиторами через открываемые в банках счета. Указанное обстоятельство предопределяет главную роль банков в организации расчетных правоотношений. Клиенты имеют право самостоятельно выбирать банк для расчетного обслуживания и по всем видам банковских операций могут пользоваться услугами одного или нескольких банков.

Участие кредитного учреждения в расчетных отношениях между предпринимателями нуждается в соответствующем правовом регулировании, которое определяет правовой статус всех участников этих отношений. Особенности правового регулирования расчетных отношений организаций

Расчетные отношения регламентируются нормами различных отраслей права, и в первую очередь нормами гражданского и финансового права. Важнейшими нормативными актами, регулирующими данную сферу общественных отношений, являются Гражданский кодекс РФ, федеральные законы «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», «О банках и банковской деятельности», Налоговый кодекс РФ, Таможенный кодекс РФ и др.

Отдельные статьи Гражданского кодекса РФ носят императивный характер, другие — диспозитивный. Императивные нормы не могут не соблюдаться хозяйствующими субъектами. Это означает, что ими следует руководствоваться только так, как сказано в ГК РФ и никак иначе. В них регулируются права и обязанности хозяйствующих субъектов, равно как и устанавливается ответственность за нарушение этих обязательств. Например, гл. 45, 46 ГК РФ посвящены договору банковского счета и механизму его реализации.

Нормы, носящие диспозитивный характер, действуют только тогда, когда иное не установлено договором. Это значит, что если в договоре установлена определенная ответственность, то ответственность наступает только та, которая установлена договором.

Такое действие норм ГК РФ играет решающую роль при разработке формы и содержания договоров об осуществлении расчетных отношений и об ответственности банков перед клиентами.

В соответствии со ст. 30 Федерального закона «О банках и банковской деятельности» расчетные отношения между клиентами осуществляются на основе договоров, если иное не предусмотрено данным Законом.

Расчетные отношения регламентируются также постановлениями Правительства РФ, нормативными актами Банка России.

Таким образом, вследствие сложности и разнообразия расчетные правоотношения регулируются множеством нормативных актов, что позволяет обеспечить соблюдение действующего российского законодательства и норм международного права. Порядок обслуживания банком организаций

Правоотношения, возникающие между сторонами при оказании расчетных услуг, осуществляются в соответствии с принципами организации расчетных отношений. В соответствии с ними: все предприятия независимо от их организационно-правовой формы обязаны хранить денежные средства (как собственные, так и привлеченные) в банке на соответствующих счетах; в наличной форме денежные средства могут находиться в кассах банков в пределах лимита и на определенный срок, установленный банком по согласованию с предприятием; денежные расчеты между предприятиями производятся путем безналичных расчетов через банки; платежи (расчеты) осуществляются банком в соответствии с полученными от предприятия денежно-расчетными документами, которые не обращаются во внебанковском обороте.

При осуществлении расчетов банки и клиенты принимают на себя определенные обязательства, которые носят императивный характер, т.е. должны строго соблюдаться по нормам ГК РФ. Так, существуют правила о недопустимости одностороннего отказа от исполнения обязательства, предусмотренного договором о возмездном оказании услуг. При условии несоблюдения договора банком (или неполного исполнения) или несоблюдения сроков исполнения обязательств клиента банк должен возместить клиенту фактически понесенные им убытки, включая реальный ущерб и произведенные заказчиком платежи в пользу своего контрагента.

Для банка нарушение в одностороннем порядке договора со стороны клиента означает не только прямой ущерб, но и упущенную выгоду, которая должна быть возмещена в полном объеме. Подобные нарушения приводят не только к ухудшению финансового состояния сторон, но и подлежат обязательному разбирательству в судебных инстанциях.

Важнейшими нормами, которые могут быть применимы к договору о возмездном оказании услуг, являются нормы, регулирующие:

своевременность выполнения расчетов по договору;

сохранность документации;

конфиденциальность полученной банком информации от клиента;

ответственность банка за ненадлежащее качество оказания расчетных услуг.

В соответствии с договором банковского счета устанавливаются сроки проведения платежей и расчетов банком. Оптимальным способом осуществления расчетов являются платежи, проводимые банком в день представления документации клиентов, если иное не предусмотрено договором. Банк несет ответственность за нарушение срока проведения платежей.

Важной составляющей расчетных взаимоотношений клиента и банка является сохранность документации. За сохранность документации ответственность возлагается на банк. Это предусматривается Законом РФ «О банках и банковской деятельности» и подлежит обязательному выполнению.

В соответствии с банковским законодательством банк должен гарантировать клиенту конфиденциальность полученной информации. При исполнении банком своих обязательств сведения, содержащиеся в документации клиента, рассматриваются как коммерческая тайна и не подлежат разглашению третьим лицам. В противном случае он может быть лишен лицензии на осуществление банковских операций. Порядок и условия пользования такой информацией определяются соглашением сторон.

Банк несет ответственность за ненадлежащее качество выполнения расчетных операций. Если эти отношения были выполнены с отступлениями от договора, что ухудшило финансовое состояние клиента, клиент вправе расторгнуть договор о расчетном обслуживании с банком и перейти на обслуживание в другой банк. Убытки, которые понес клиент в случае неквалифицированного обслуживания, могут быть взысканы с банка на основании решения суда или арбитражного суда по иску, предъявляемому ЦБ РФ, выдавшему лицензию. С банка могут быть взысканы убытки, понесенные клиентом, в полном объеме либо штраф, зачисляемый в доход федерального бюджета в соответствии с установленными размерами.

Понятие счета, виды счетов

Как уже отмечалось, расчетные правоотношения возникают из условий договора банка с клиентом. В банке открываются следующие виды счетов:

для расчетов с клиентами — договор банковского счета;

для расчетов между банками — договор о корреспондентских отношениях или корреспондентских соглашениях.

Субъектами договора банковского счета являются, с одной стороны, предприниматель — юридическое лицо или гражданин, а с другой — банк. Этот договор относится к публичным договорам, так как банк обязан заключать договоры банковского счета с любым клиентом на согласованных условиях, а клиент вправе открывать несколько счетов, в том числе одинаковых (одного вида) в различных банках.

При этом банк не вправе отказать клиенту в открытии счета, совершение операций по которому предусмотрено законом, учредительными документами банка и выданной ему лицензией, за исключением случаев, когда такой отказ вызван отсутствием у банка возможности принять на банковское обслуживание либо допускается законом или иными правовыми актами.

В соответствии с договором банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета — юридическому или физическому лицу), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

Договор банковского счета является консенсуальным, двусторонним и, как правило, возмездным. Отношения по договору банковского счета регулируются гл. 45 (ст. 845) ГК РФ, иными законами, а также банковскими инструкциями и правилами.

Кредитные учреждения самостоятельно с учетом требований закона и установленных правил разрабатывают стандартные формы договоров банковского счета, на условиях которых они осуществляют расчетное обслуживание. В соответствии со ст. 846 ГК РФ клиент может принять их целиком либо, если его не устроит хотя бы один из пунктов в предложенных банком условиях, отказаться от заключения договора банковского счета.

Особенностью договора банковского счета является то, что вследствие достаточно детального его урегулирования в законах и банковских правилах стороны не определяют подробно в договоре взаимные права и обязанности, а лишь выражают согласие осуществлять операции на установленных условиях.

Коммерческие банки в соответствии со ст. 849 ГК РФ обязаны зачислять и выдавать средства, поступившие на счет клиента, не позднее дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если более короткий срок не предусмотрен договором банковского счета. В случае несвоевременного или неправильного зачисления на счет или списания со счета денежных средств клиента банки выплачивают проценты на сумму этих средств по ставке рефинансирования Банка России.

Банк может использовать имеющиеся на счете денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно ими распоряжаться. За пользование денежными средствами банк уплачивает проценты, сумма которых зачисляется на счет. В свою очередь клиент обязан оплатить услуги банка, если это предусмотрено условиями договора. Возникающие между клиентом и банком взаимные денежные обязательства могут погашаться путем зачета, если это не исключено договором (ст. 853 ГК РФ).

Списание денежных средств со счета осуществляется коммерческими банками на основании распоряжения клиента. В соответствии с п. 2 ст. 854 ГК РФ списание средств со счета без распоряжения клиента допускается по решению суда в случаях, установленных законом, по условиям, предусмотренным договором между коммерческим банком и клиентом.

Для расчетов между кредитными учреждениями и между кредитной организацией и Банком России на договорных началах устанавливаются корреспондентские отношения (открываются корреспондентские счета). Списание средств со счетов кредитной организации производится по ее распоряжению либо с ее согласия, за исключением случаев, предусмотренных Законом. Кредитные организации на договорных началах могут привлекать и размещать друг у друга средства в форме вкладов (депозитов), кредитов, осуществлять расчеты через создаваемые в установленном порядке расчетные центры и корреспондентские счета, открываемые друг у друга, и совершать другие взаимные операции, предусмотренные лицензиями, выданными Банком России.

Расчеты в безналичном порядке между кредитными организациями могут производиться через:

расчетную сеть Банка России;

кредитные организации по корреспондентским счетам лоро и ностро;

небанковские кредитные организации, осуществляющие расчетные операции;

внутрибанковскую расчетную систему (счета межфилиальных оборотов).

В соответствии с договором о корреспондентских отношениях через расчетную сеть Банка России кредитной организации открывается корреспондентский счет в одном из учреждений ЦБ РФ (расчетно-кассовом центре или операционном управлении) по месту ее регистрации. На этот счет, который ведется параллельно в кредитной организации и в расчетно-кассовом центре, происходит ежедневное зачисление и списание средств по всем операциям банка. Он служит также для контроля со стороны Банка России за проведением расчетных операций. Другой разновидностью расчетных отношений являются межбанковские расчеты, осуществляемые через корреспондентские счета, открытые кредитными организациями друг у друга. Под корреспондентским счетом понимают счет, открытый одной кредитной организацией другой, на котором отражаются их взаимные расчеты на основании договора корреспондентского счета. Счет, открытый кредитной организацией в другой кредитной организации, называется счетом ностро. Счет сторонней кредитной организации называется счетом лоро. Эти расчеты осуществляются в соответствии с Положением Банка России «О проведении безналичных расчетов кредитными организациями в Российской Федерации» от 25 ноября 1997 г. № 5-П. Операции, проводимые по этим счетам, подразделяются на два типа: операции по обслуживанию клиентов и собственные межбанковские операции. К первым относятся коммерческие сделки клиентов; вторые включают кредитные операции, операции по покупке и продаже валют, по торговле ресурсами на денежном рынке и др. Межбанковский клиринг — еще один способ осуществления расчетных взаимоотношений. При этом расчеты производятся через клиринговые учреждения, создаваемые как небанковские кредитные учреждения. В основу проведения клиринговых операций положены две модели. Первая — без предварительного депонирования средств на счетах банков — участников расчетов в клиринговом учреждении. Окончательный расчет в этом случае должен осуществляться через ЦБ РФ.

Вторая модель — с предварительным депонированием средств на счетах банков — участников в клиринговом учреждении. Расчетным агентом по такой схеме выступает само клиринговое учреждение. В Российской Федерации все клиринговые учреждения работают по второй модели.

Счета межфилиальных расчетов представляют собой счета, открываемые на балансах головных организаций, филиалов для учета взаимных расчетов. При этом существуют понятия банк — отправитель платежа и банк — исполнитель платежа. Первый по поручению плательщика, взыскателя или по собственным платежам осуществляет операции перевода денежных средств по счету межфилиальных расчетов. Второй на основании полученных от банка — отправителя платежа расчетных документов отражает указанные операции по счету межфилиальных расчетов. Данный способ расчетов включает систему технических, телекоммуникационных средств и организационных мероприятий, что обеспечивает возможность проведения расчетных операций между подразделениями кредитной организации.

**Задача №1**

Покупатель И.Г. Князева приобрела сапоги стоимостью 2500 руб. с гарантией магазина 3 месяца. Через год у сапог лопнула подошва. Князева заявила претензию, которую ООО – магазин «Обувь» отклонил в виду истечения гарантийного срока.

Вопросы:

1) какие права имеют покупатели в данной ситуации?

2) какие сроки предъявления претензий продавцу (изготовителю)?

3) правильно ли поступил магазин?

4) Составьте исковое заявление от имени покупателя.

1. В соответствии со ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителя» изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

Установление гарантийного срока на изделие не обязанность, а право изготовителя (продавца). Закон не обязывает его устанавливать какой-то определенный срок гарантии.

В соответствии со ст. 19 Закона РФ « О защите прав потребителей» потребитель вправе в случае обнаружения в товаре недостатков предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В данном случае продавец установил гарантийный срок 3 месяца.

Однако, эта же ст. 19 гласит: «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, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента».

Таким образом, Князева имеет право в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Но при этом Князевой самой придется доказать, что товар имеет брак по вине изготовителя, продавца. Ей нужно обратиться в бюро товарных экспертиз или иную компетентную организацию и провести экспертизу сапог. Если будет установлено, что подошва лопнула не по ее вине при неправильной эксплуатации (использовании), сапог, то Князева сможет предъявить все вышеперечисленные требования.

2. Статья 19 Закона РФ « О защите прав потребителей» устанавливает следующие сроки предъявления претензий продавцу (изготовителю):

- требования в отношении недостатков товара – в течение гарантийного срока или срока годности, причем в отношении сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона;

- если срок годности или гарантийный срок не установлен – то требования предъявляются в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором;

- если в товаре обнаружен существенный недостаток по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, то в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы, потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. Если недостаток устранить невозможно покупатель вправе потребовать возврата уплаченной суммы и возвратить товар.

3. В данной ситуации магазин поступил неправильно. Если Князева к претензии приложит копию акта проведенной экспертизы, которая подтвердит, что подошва лопнула не по вине Князевой, то магазин обязан будет удовлетворить ее претензию. В случае если ООО «Обувь» этого не сделает, Князева имеет право обратиться в суд.

Истец: Князева Ирина Геннадьевна

Адрес: Вологда, Ленинградская д. 28 кв. 48

Ответчик: ООО- магазин «Обувь»

Адрес: Вологда Мира 48 Цена иска: 8500 руб.

Исковое заявление

«20» ноября 2009г. В ООО-магазине «Обувь», расположенном по адресу: Мира 48, я приобрела у ответчика обувь(сапоги женские), артикул 345672, о чем свидетельствует кассовый чек № 345 от «20» ноября 2009г. Гарантийный срок на товар установлен 3 месяца, о чем свидетельствует гарантийный талон.

«21 » октября 2010г. На сапоге лопнула подошва.

Мной была подготовлена претензия (копия прилагается) с требованием вернуть деньги за некачественный товар. Сотрудники магазина отказались принять у меня претензию. Я считаю, что мне был передан товар ненадлежащего качества и, в соответствии со ст. 18 закона «О защите прав потребителей» (далее Закон), я имею право на возврат уплаченных мной за сапоги денежных средств.

Действиями ответчика мне причинен моральный вред, поскольку работники магазина отказались в добровольном порядке принять мою претензию, и я вынужден затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав в суде. В соответствии со ст. 15 Закона это дает мне право требовать возмещения морального вреда, который я оцениваю в размере 6000 руб.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 13, 15, 18, 23 Закона «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Освободить меня от уплаты гос. пошлины (согласно п.3 ст. 17 Закона).

2. Обязать ответчика вернуть мне уплаченные за сапоги денежные средства в размере 2500 рублей (две тысячи пятьсот рублей).

3. Взыскать с ответчика 6000 рублей (шесть тысяч рублей) в качестве компенсации за причиненный моральный вред.

4. Взыскать с ответчика штраф в размере суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона).

Приложение:

1) копия искового заявления для ответчика;

2) копия кассового чеков;

3) копия гарантийного талона;

4) копия претензии с требованием расторжения договора;

5) копия письма ответчика в ответ на претензию.

**Список литературы**

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации. – СПб.: Виктория плюс, 2001.

2. Гражданский Процессуальный Кодекс Российской Федерации. – М.: «Элит 2000»

3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (закон о правах потребителя) от 07.02. 1992 № 2300-1 // СЗ РФ . 15.01.

4. Постановление Правительства РФ от 30.07. 2004 № 332 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

5. Гражданское право: Учебник / Под ред. А.П. Сергеева, Ю.К. Толстого. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005.

6. Гражданское право: Учебник. Т.1 / Под ред. Е.А. Суханова. – М.: БЕК, 2000.

7. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей. Курс лекций. – М.: Юрид. лит.,2002.