

Российское законодательство

Защита прав потребителей с образцами заявлений

2008



Москва

УДК 366
ББК 67.404
3-40

3-40 **Защита** прав потребителей с образцами заявлений. — М.: Эксмо, 2008. — 96 с. — (Российское законодательство).

ISBN 978-5-699-25619-8

Настоящее издание содержит текст Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и учитывает все имеющиеся изменения и дополнения.

В книгу включены примерные (типовые) формы исковых заявлений (о расторжении договоров, взыскании денежных средств, возмещении убытков, неустойки, морального вреда и др.) и претензий, которые помогут потребителям правильно составить документы при обращении в компетентные органы для защиты их интересов при приобретении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества и небезопасных для жизни и здоровья.

Сборник также содержит список адресов и телефонов организаций по защите прав потребителей.

Издание предназначено для широкого круга читателей.

**УДК 366
ББК 67.404**

ISBN 978-5-699-25619-8

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2008

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»	6
Образцы документов, составляемых при обращении в компетентные органы для защиты законных прав потребителей	53
Список адресов и телефонов организаций, в которые могут обращаться потребители	73

ПРЕДИСЛОВИЕ

Трудно представить себе человека, который никогда бы не сталкивался с проблемами при покупке товара или получении услуги. Довольно часто бывает так: к современной дорогой иностранной бытовой технике инструкции по пользованию на русском языке нет, поэтому трудно разобрать, как она работает, или у новых туфель через пару недель сломался каблук, а продавец наотрез отказывается признавать, что товар изначально был некачественным. Многие покупатели уже достаточно подкованы, и в таких ситуациях у них редко возникают проблемы, так как они умеют пользоваться Законом РФ «О защите прав потребителей», который действует 15 лет.

Многое изменилось за это время, да и сам закон не раз значительно редактировался. Изначально он отличался революционностью, хотя и содержал множество недоработок и коллизий. Закон, бесспорно, является главным помощником потребителей при отстаивании их прав, но даже он не сможет помочь, если человек, столкнувшись с обманом или грубостью, пройдет мимо, полагая, что потраченное время дороже. Возможно, защита своих прав с помощью закона трудоемка и длительна, но результат того стоит. На основе судебной практики и опыта применения норм данного закона он был существенно переработан. Так, было конкретизировано понятие «потребитель», расширено право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Соответственно увеличилась ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение данного права. Кроме того, новшеством закона можно считать введение ограничений прав потребителей по отношению к ряду товаров (работ, услуг), что вызвано возможным злоупотреблением своими правами с их стороны. Например, расторжение договора купли-продажи технически сложных и дорогостоящих товаров возможно только в случае обнаружения в них существенных недостатков. Также в Законе теперь предусмотрена обязанность информировать потребителя об изготовителе (исполнителе,

продавце) и о товарах (работах, услугах) на русском языке. В новой редакции Закона уточнено, что моральный ущерб компенсируется независимо от возмещения имущественного вреда и убытков. Прежде в судебной практике нередко встречались случаи уменьшения или полного отказа в компенсации морального ущерба по мотивам возмещения других видов вреда и убытков.

Конечно, и существующая редакция Закона не безупречна, но выявить его недостатки, исправить их можно только путем отстаивания своей позиции в суде, обществе защиты прав потребителей и др. А значит, не стоит опускать руки — добивайтесь справедливости, и у вас все получится.

В настоящем издании приведены Закон РФ «О защите прав потребителей» в последней редакции, а также примерные формы исковых заявлений и претензий, которые, несомненно, помогут потребителям правильно составить документы при обращении в компетентные органы для защиты их законных прав.

В конце книги приведен список адресов и телефонов организаций, в которые потребители могут обращаться за помощью и необходимыми разъяснениями.

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ЗАКОН

от 7 февраля 1992 г. № 2300-1

«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

(ред. от 25 октября 2007 г.)

Настоящий Закон 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 их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. *(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

потребитель — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

изготовитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям; *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

исполнитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору; *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

продавец — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи; *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

абзац утратил силу. — Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ;

недостаток товара (работы, услуги) — несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию; *(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

существенный недостаток товара (работы, услуги) — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки; *(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

безопасность товара (работы, услуги) — безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее — уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) — организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества. *(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

импортер — организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации. *(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее — законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. *(п. 1 в ред. Федерально-го закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг). *(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Правительство Российской Федерации вправе устанавливать правила организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям. *(абзац введен Федеральным законом от 25.11.2006 № 193-ФЗ)*

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. *(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям. *(п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы — период, в течение которого изготовитель (испол-

нитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения, исходя из функционального назначения товара (результата работы). *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности — период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

6. 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, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство). *(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем. *(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство). Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом. *(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства — в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона. *(п. 8 введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопас-

ность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее — правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи. *(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изго-

товитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Утратил силу. — Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Изготовитель (исполнитель, продавец) — индивидуальный предприниматель — должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство. *(п. 2 в ред. Федерального закона от 16.10.2006 № 160-ФЗ)*

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение; *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов,

полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначения, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации; *(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг) в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы; *(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

гарантийный срок, если он установлен; *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). *(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона; *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги); *(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений. *(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей. *(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Абзац утратил силу. — Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполни-

теля) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю). *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ) (п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 — 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации. *(п. 2 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя. *(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномочен-

ный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. *(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом. *(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке. *(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

6. 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 ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструмен-

тов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Статья 15. Компенсация морального вреда

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. *(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

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

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения

его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг). *(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. *(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, — его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. *(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. *(п. 3 в ред. Федерального закона от 02.11.2004 № 127-ФЗ)*

Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- 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. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации. *(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы. *(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

Пункт 4 утратил силу. — Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ

5. 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.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный

— предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. *(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ) (п. 5 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ) (п. 6 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров. *(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона 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 ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. *(п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации, исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не истечет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключе-

ния договора купли-продажи. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Абзац исключен. — Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. 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. *(п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или возратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы. *(п. 6 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара,

определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально. *(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами *(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 от № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации. *(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара. *(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта. *(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) — в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о за-

мене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона. *(п. 1 в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. *(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы на нарушение конституционных прав и свобод абзацем первым пункта 1 статьи 23 см. определение Конституционного Суда РФ от 22.04.2004 № 154-О.

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполне-

ния) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20—22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

3. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потре-

бителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Требования потребителя, установленные пунктом 2 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя. *(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об

уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены. *(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. *(п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ, в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита. *(п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе от-

казаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу. *(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Статья 26. Правила продажи отдельных видов товаров
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Утратила силу. — Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ.

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара
(введена Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

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 потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18—24 настоящего Закона.

Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги). *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки). *(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) — сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе: *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

назначить исполнителю новый срок; *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказания услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги). *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги). *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу). *(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Абзац исключен. — Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ.

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена — общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени). *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного

вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: 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. При этом потребитель 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). *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

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 устране-

ны исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

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.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе. *(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы. *(п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество

во) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. *(п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

6. 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), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать: *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

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

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Абзац исключен. — Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ.

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторона-

ми документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. *(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

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 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель — ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке. *(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы. *(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачества переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие

из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества — возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи). *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок
(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

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. *(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

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 вы-

полняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказать от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков. *(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем. *(часть первая в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса. *(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации. *(часть третья введена Федеральным законом от 27.07.2006 № 140-ФЗ)*

При использовании наличной формы расчетов оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится в соответствии с указанием исполнителя путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать плату за оказанные услуги (выполненные работы) в соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности» (в редакции Федерального закона от 3 февраля 1996 года № 17-ФЗ), если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед исполнителем по оплате оказанных услуг (выполненных работ) считаются исполненными с момента внесения наличных денежных средств соответственно в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать плату за оказанные услуги (выполненные работы) в соответствии с Федеральным

законом «О банках и банковской деятельности» (в редакции Федерального закона от 3 февраля 1996 года № 17-ФЗ). *(часть четвертая введена Федеральным законом от 27.07.2006 № 140-ФЗ)*

Статья 38. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей

Утратила силу. — Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ.

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 40. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее — государственный контроль и надзор 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 Российской Федерации.

2. Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

проведение мероприятий, связанных с контролем, — проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами,

уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

в установленном законодательством Российской Федерации порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

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 Российской Федерации прав потребителей;

обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномо-

ченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей.

3. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

4. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей, дает разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждает положение о порядке рассмотрения уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами) дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных

органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом.

Статья 42. Утратила силу.

Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей

(введена Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

(в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ)

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравни-

тельных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие

функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Москва, Дом Советов России
7 февраля 1992 года
№ 2300-1

Президент
Российской Федерации
Б.ЕЛЬЦИН

**Образцы документов, составляемых
при обращении в компетентные органы
для защиты законных прав потребителей**

**Исковое заявление о расторжении договора,
взыскании денежных средств,
возмещении убытков и неустойки**

В _____ суд

(адрес суда)

Истец: Долгова Ольга Дмитриевна,
зарегистрированная по адресу: _____

Ответчик: Туристическая фирма
ООО «Тур-Сервис Плюс»
юридический адрес: _____

Цена иска: _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, Долгова Ольга Дмитриевна, заключила с ответчиком Договор № 57 от 25 мая 2007 г., по которому туристическая фирма ООО «Тур-Сервис Плюс» должна была предоставить мне туристические услуги по организации пятидневного экскурсионного путешествия по маршруту «Золотое кольцо России». Оплата услуг ответчика составила руб., перечисленных мною на его банковский счет в день заключения договора.

В обязательную программу путешествия в соответствии с п. 5.1—5.4 заключенного между мною и ответчиком договора включались четыре тематических экскурсии (с предоставлением квалифицированного гида) продолжительностью четыре часа каждая.

Кроме того, ответчик обязан был организовать переезд по оговоренному в договоре маршруту путем предоставления специальных комфортабельных автобусов.

На время остановок ответчик должен был обеспечить предоставление одноместных гостиничных номеров класса «Люкс».

Однако в день отъезда — 7 июня 2007 г. представитель туристической фирмы сообщил, что автобус, на котором наша группа должна была отбыть в г. _____, сломался, и предложил отправиться в путешествие рейсовым автобусом, самостоятельно оплатив билеты на него, пообещав, что эти расходы будут возмещены туристической фирмой в дальнейшем.

После прибытия в г. _____ в нарушение условий договора нашу группу разместили в трех- и четырехместных номерах гостиницы.

Далее представитель туристической фирмы выдала нам расписание экскурсий, из которого я выяснила, что вместо четырех тематических экскурсий, оговоренных в заключенном с ответчиком договоре, мне будет предоставлено только три, причем темы двух из них не соответствуют предусмотренным в договоре.

Я обратилась за разъяснениями к представителю ответчика, который в грубой форме сообщил, что менять ничего не будет и если я не желаю ехать на экскурсии согласно расписанию, могу вообще никуда не ездить. Также представитель ответчика отказался возместить мне расходы на автобусный билет.

Таким образом, поскольку качество предоставленных ответчиком услуг не соответствовало условиям заключенного нами договора, я в тот же день за свой счет уехала домой, вручив представителю туристической фирмы заявление о расторжении договора с требованием вернуть уплаченные по договору и за автобусный билет деньги.

Я считаю, что действиями ответчика было нарушено мое право на надлежащую информацию о предоставляемых услугах, что повлекло приобретение услуги, не обладающей необходимыми потребителю свойствами.

По этой причине я считаю, что мне в полном объеме должны быть возвращены деньги, уплаченные мною при заключении договора.

Кроме того, я вынужденно понесла расходы на проезд автобусом в г. _____ и обратно в сумме _____ руб., которые также, по моему мнению, мне должен возместить ответчик.

Пункт 7.2 заключенного между мной и ответчиком договора предусматривает неустойку за несвоевременное выполнение требования клиента о возмещении убытков в размере 2% от стоимо-

сти услуги за каждый день просрочки, т.е. за _____ дней (период со дня вручения мною представителю ответчика заявления о расторжении договора до подачи иска в суд) — _____ %, что составляет _____ руб.

Всего ответчик должен выплатить мне сумму в размере _____ руб.

В соответствии с п. 8 ч. 1 ст. 89 ГПК РФ государственная пошлина уплате не подлежит.

На основании изложенного и ст. 10, 12, 13, 17, 29 и 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Расторгнуть заключенный между мной и ответчиком договор и взыскать с ООО «Тур-Сервис Плюс» в мою пользу денежные средства, уплаченные мною по договору об оказании услуг от 25 мая 2007 г. № 57, в размере _____ руб., а также денежные средства в возмещение убытков, связанных с расходами по проезду, в размере _____ руб. и договорную неустойку в размере _____ руб.

2. Вызвать в суд и допросить в качестве свидетелей: Лозовскую Ирину Алексеевну, проживающую по адресу _____; Герасимова Петра Валерьевича, проживающего по адресу _____.

Приложения:

1. Копии искового заявления (2 экз.).
2. Договор между Долговой О.Д. и ООО «Тур-Сервис Плюс» об оказании услуг от 25 мая 2007 г. № 57.
3. Квитанция об оплате стоимости услуг по договору.
4. Два автобусных билета (туда и обратно) от 7 июня 2007 г. от г. _____ до г. _____.
5. Расписание экскурсий, предоставленное представителем ответчика по прибытии в г. _____.
6. Копия заявления Долговой О.Д. о расторжении договора.

Дата обращения в суд с заявлением _____

Подпись _____

**Исковое заявление о возмещении вреда,
причиненного здоровью, и морального вреда**

В _____ суд

(адрес суда)

Истец: Федотова Мария Леонидовна,
зарегистрированная по адресу: _____

Ответчик: ЗАО «Ремонтная мастерская № 18»

юридический адрес: _____

Цена иска: _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

27 июня 2007 г. я обратилась в ЗАО «Ремонтная мастерская № 18» с целью починки и окраски летних кожаных босоножек.

Стоимость услуг по починке (замене набоек и подклейке подошвы) составила _____ руб., которые я при сдаче обуви уплатила в кассу.

Забирая обувь из мастерской после окончания ремонта, недостатков в работе по ремонту я не заметила, однако через два дня носки подошва босоножек стала отклеиваться.

После того, как я в этих босоножках попала под дождь, краска на них существенно полиняла. Частично краска с босоножек попала на ноги, после чего у меня началось сильное раздражение кожи обеих стоп. Для лечения раздражения я была вынуждена обратиться в поликлинику № 145 за медицинской помощью.

В соответствии с заключением от 5 июля 2007 г. № 12 врача-дерматолога поликлиники № 145 повреждение кожи стоп произошло вследствие химического ожога, возникшего в результате попадания на кожу ядовитых химических веществ.

Отремонтированную ответчиком пару обуви я сдала в экспертное учреждение — ООО «Бюро экспертиз № 23», имеющее соответствующую лицензию. По заключению эксперта, окрашивание моих босоножек было произведено красителем, не предназначенным

к использованию для окрашивания одежды и обуви по причине повышенного содержания в нем токсичных и ядовитых веществ. Кроме того, экспертиза указала на несоответствие качества клея, которым были приклеены подошвы к босоножкам, требованиям соответствующего ГОСТа. (За проведение экспертизы мною было уплачено _____ руб.)

Следовательно, из-за указанных недостатков оказанной мне ответчиком услуги было нарушено мое право на безопасность услуги — причинен вред моему здоровью.

Сумма, уплаченная за медицинские услуги, диагностические исследования и лекарства для лечения ожога кожи и его последствий, составила _____ руб.

11 июля 2007 г. я обратилась к ответчику с требованием вернуть уплаченную мною за ремонт обуви сумму и возместить мне расходы на лечение, однако заместитель генерального директора ЗАО «Ремонтная мастерская № 18» Силаева М.С. в грубой форме отказалась возмещать мне расходы и возвращать деньги.

Таким образом, действиями ответчика мне был причинен моральный вред, заключающийся в физических и нравственных страданиях, связанных с ненадлежащим оказанием услуги, причинением вреда здоровью, физической боли, грубым отказом ответчика от удовлетворения моих законных требований и вынужденным в связи с этим обращением в суд. Причиненный мне моральный вред я оцениваю в _____ руб. В соответствии с п. 8 ч. 1 ст. 89 ГПК РФ государственная пошлина уплате не подлежит.

На основании изложенного и ст. 7, 14, 15, 17, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Взыскать в мою пользу с ЗАО «Ремонтная мастерская № 18» средства, уплаченные мной за ремонт обуви, в размере _____ руб., сумму в возмещение вреда здоровью в размере _____ руб., средства по оплате проведения эксперти-

зы в размере _____ руб. и компенсацию морального вреда в размере 50 тыс. руб.

2. Вызвать в суд и допросить в качестве свидетелей:

1) Батуркину Ольгу Викторовну, проживающую по адресу _____;

2) Васильеву Ирину Олеговну, проживающую по адресу _____;

3) Столярова Валерия Сидоровича, проживающего по адресу _____.

Приложения:

1. Копия искового заявления.

2. Копия заключения от 5 июля 2007 г. № 12 врача-дерматолога Поликлиники № 145.

3. Копия договора с ООО «Бюро экспертиз № 23», квитанция об оплате услуг по проведению экспертизы.

4. Копия лицензии ООО «Бюро экспертиз № 23», документы в подтверждение квалификации эксперта, проводившего экспертизу (сертификат, диплом и пр.).

5. Копия экспертного заключения ООО «Бюро экспертиз № 23».

Дата обращения в суд с заявлением _____

Подпись _____

**Исковое заявление о расторжении договора,
взыскании денежных средств,
возмещении морального вреда**

В _____ суд

_____ (адрес суда)

Истец: Шубин Игорь Михайлович,
зарегистрированный по адресу: _____

Ответчик: ООО «Торговый центр «Техника для быта»
юридический адрес: _____

Цена иска: _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

25 января 2007 г. я приобрел в ООО «Торговый центр «Техника для быта» утюг электрический, производства фирмы _____ марки _____. Стоимость утюга составила _____ руб., что подтверждается кассовым чеком и отметкой в техническом паспорте.

При проверке утюга во время его покупки недостатков мною замечено не было, однако через три дня после начала пользования утюгом выяснилось, что в нем не функционирует регулятор температуры, что является существенным недостатком купленного товара.

В соответствии с техническим паспортом на купленный мною электрический утюг регулятор температуры должен обеспечивать изменение температуры рабочей поверхности утюга от _____ градусов до _____ градусов, фактически же температура оставалась неизменной.

В соответствии с техническим паспортом гарантийный срок на купленный утюг составляет 1 год.

29 января 2007 г. я направил в ООО «Торговый центр «Техника

для быта» письмо с претензией, в котором сообщал о расторжении договора купли-продажи утюга и требовал возмещения убытков (в соответствии с уведомлением о вручении письмо получено ответчиком 2 февраля 2007 г.).

Однако до сегодняшнего дня я не получил ответа на свою претензию. Я несколько раз пытался добиться от ответчика выплаты требуемых мною сумм, однако каждый раз мне говорили, чтобы я обращался к изготовителю товара, а не в Торговый центр.

Неустойка за несвоевременное выполнение требования о расторжении договора и возмещении убытков составляет 1% от цены товара за каждый день просрочки (со дня получения претензии ответчиком до дня обращения в суд с заявлением) _____%, или _____ руб.

Я считаю, что действиями ответчика мне был причинен моральный вред, который заключается в нравственных страданиях, связанных с многочисленными обращениями с просьбами к ответчику, отказом ответчика в удовлетворении моих законных требований, вынужденном обращении в суд. Моральный вред я оцениваю в _____ руб.

В соответствии с п. 8 ч. 1 ст. 89 ГПК РФ государственная пошлина уплате не подлежит.

На основании изложенного и ст. 13 — 15, 17, 18, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Расторгнуть договор купли-продажи утюга электрического производства фирмы _____ марки _____, заключенный 25 января 2007 г. между мной и ООО «Торговый центр «Техника для быта».

2. Взыскать в мою пользу с ООО «Торговый центр «Техника для быта» полученную по указанному договору сумму в размере _____ руб. и неустойку в размере _____ руб.

3. Взыскать с ООО «Торговый центр «Техника для быта» в мою пользу сумму в возмещение морального вреда в размере _____ руб.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Технический паспорт утюга.
3. Кассовый чек.
4. Копия претензии.
5. Почтовое уведомление о вручении претензии.

Дата обращения в суд с заявлением _____

Подпись _____

**Исковое заявление
о замене товара ненадлежащего качества,
взыскании расходов, неустойки
и компенсации морального вреда**

В _____ суд

(адрес суда)

Истец: Зиненко Михаил Николаевич,
зарегистрированный по адресу: _____

Ответчик: ООО «Мебель-Торг»

юридический адрес: _____

Цена иска: _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, Зиненко Михаил Николаевич, 21 апреля 2007 г. заключил с ООО «Мебель-Торг» договор купли-продажи № 3-56, в соответствии с которым ответчик должен был продать мне мебельный гарнитур для спальни (модель «_____») из натурального дерева из пяти предметов производства Италии. Цена указанного гарнитура составила _____ руб. и была уплачена мною в день заключения договора.

После того, как заказанный гарнитур был доставлен (в разобранном виде) и собран, проявился существенный недостаток одной из прикроватных тумб, входящих в гарнитур, — перекос корпуса, не позволяющий до конца задвигать верхний ящик тумбы.

30 мая 2007 г. я обратился к генеральному директору ООО «Мебель-Торг» Парамоновой О.О. с письменной претензией, в которой потребовал замены тумбы на такую же аналогичной марки. В ответ на претензию мне сообщили о необходимости доставить купленную мною тумбу в мастерскую ООО «Мебель-Торг» для проверки, заявив, что в противном случае мою претензию не удовлетворят.

На следующий день я привез тумбу в мастерскую, используя для этого автомашину марки «Газель», принадлежащую ПБОЮЛ Викторенко И.Ю., за что в соответствии с заключенным с ним договором перевозки и квитанцией уплатил _____ руб.

Эксперты ООО «Мебель-Торг» после осмотра тумбы установили, что ее недостатки вызваны производственным браком.

На мое требование заменить товар представитель ООО «Мебель-Торг» заявил, что таких тумб у них нет, но они в ближайшее же время ее закажут.

Однако до настоящего времени тумба не заменена, причин своего бездействия мне не объясняют, конкретных сроков замены не устанавливают.

Неустойка (пеня) за несвоевременное выполнение требования о замене товара на товар аналогичной марки составляет 1% от цены товара за каждый день просрочки, что составляет _____% или _____ руб. за период с момента получения ответчиком претензии до момента предъявления иска в суд.

Мне также был причинен моральный вред, выразившийся в нравственных страданиях, связанных с многочисленными обращениями с просьбами к ответчику, отказом ответчика в удовлетворении моих законных требований, необходимостью неоднократно отпрашиваться с работы для предъявления претензий ответчику, вынужденном обращении в суд. Моральный вред я оцениваю в _____ руб.

В соответствии с п. 8 ч. 1 ст. 89 ГПК РФ государственная пошлина уплате не подлежит.

На основании изложенного и ст. 13, 15, 17, 18, 21 и 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

1. Обязать ООО «Мебель-Торг» заменить проданную мне прикроватную тумбу из мебельного гарнитура для спальни модели «_____» из натурального дерева производства Италии на аналогичную тумбу.

2. Взыскать в мою пользу с ООО «Мебель-Торг» возмещение расходов по перевозке тумбы в мастерскую ООО «Мебель-Торг» _____ руб., неустойку в размере _____ руб. и компенсацию морального вреда в размере _____ руб.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копия договора купли-продажи от 21 апреля 2007 г. № 3-5621 между ООО «Мебель-Торг» и Зиненко М.Н.
3. Кассовый чек и товарный чек.
4. Копия претензии ответчику.
5. Копия договора перевозки и квитанция об оплате по договору.

Дата обращения в суд с заявлением _____

Подпись _____

**Исковое заявление о расторжении договора, взыскании
денежных средств, неустойки
и компенсации морального вреда**

В _____ суд

(адрес суда)

Истец: Иванова Наталья Андреевна,
зарегистрированная по адресу: _____

Ответчик: ЗАО «Техностройсервис»

юр. адрес: _____

факт. адрес: _____

Цена иска: _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

14 мая 2007 г. между мною, Ивановой Натальей Андреевной, и ЗАО «Техностройсервис» был заключен договор № 721 (далее — Договор), согласно которому ЗАО «Техностройсервис» приняло на себя обязательства построить и ввести в эксплуатацию локальную компьютерную сеть с подключением к данной сети компьютерной техники, установленной по адресу: _____

_____, а я обязалась оплатить указанные работы (п. 1.1 и 2.1.1 Договора). Копия Договора прилагается.

Пункт 2.2.1 Договора предусматривал, что общий срок окончания производства вышеуказанных работ составит 45 (сорок пять) рабочих дней с момента их оплаты в полном объеме. В соответствии с принятыми на себя обязательствами я 14 мая 2007 г. полностью оплатила стоимость работ, установленную п. 3.1 Договора в размере _____ руб., о чем свидетельствует квитанция к приходному кассовому ордеру от 14 мая 2007 г. № 365 (копия прилагается).

Таким образом, весь комплекс предусмотренных Договором работ должен был быть завершен до 14 июля 2007 г. Между тем в срок и вплоть до расторжения Договора ЗАО «Техностройсервис» свои обязательства по Договору не выполнило.

Начиная с 15 июля 2007 г., я стала звонить в ЗАО «Техностройсервис» с вопросом о сроках выполнения работ по Договору. Однако там мне достаточно грубо предлагали подождать своей очереди и не портить отношения с их организацией. После нескольких попыток прояснить ситуацию я решила обратиться за юридической помощью.

30 августа 2007 г. я заключила договор об оказании юридических услуг с юридической фирмой (копия договора прилагается). Стоимость юридических услуг по договору составила _____ руб.

Кроме того, за оформление доверенности на представителя мною было уплачено _____ руб. (копия доверенности прилагается). Однако с моим представителем работники ЗАО «Техностройсервис» также отказались обсуждать вопросы возмещения просрочки выполнения работ, предложив изложить свои претензии в письменном виде.

Исходя из этого, я решила, что не желаю больше иметь отношений с данной организацией, и 5 сентября 2007 г. направила через представителя претензию в ЗАО «Техностройсервис» (копия претензии с отметкой о принятии прилагается). В ней я потребовала расторгнуть Договор и возместить мне убытки, включая расходы на юридическую помощь, а также оплатить неустойку. Всего _____ руб. Срок для принятия решения по претензии был установлен в 10 календарных дней.

В течение указанных десяти дней мой представитель звонил в ЗАО «Техностройсервис» с предложением обсудить размеры возмещения, однако сотрудники фирмы игнорировали соответствующие предложения. По истечении 10 дней возмещения не последовало.

В связи с этим мною было принято решение обратиться в суд за защитой своих прав и законных интересов.

При этом полагаю, что, помимо предъявленных ранее требований, я имею право на возмещение морального вреда, причиненного мне в данной ситуации и выразившегося в моральных переживаниях, волнениях по поводу просрочки выполнения работ по договору, а также в унижении, испытанном мною в результате обще-

ния с сотрудниками ЗАО «Техностройсервис». Я оцениваю моральный вред в _____ руб.

Кроме того, мои убытки возросли за счет заключения дополнительного договора с юридической фирмой об оказании помощи в суде (копия договора прилагается) на сумму _____ руб.

В соответствии с п. 3 ст. 31 Закона за просрочку удовлетворения требований о возмещении убытков, причиненных расторжением Договора, взыскивается неустойка в размере 3% от суммы Договора за каждый день просрочки. На день подачи заявления эта сумма составила _____ руб.

Расчет суммы исковых требований:

№ п/п	Требование	Сумма (руб.)
1	Сумма, уплаченная по Договору с ЗАО «Техностройсервис»	
2	Сумма неустойки за просрочку выполнения работ (3% за день просрочки из расчета 45 дней просрочки, но не более общей суммы по Договору)	
3	Стоимость юридических услуг по Договору от 30 августа 2007 г.	
4	Стоимость юридических услуг по Договору от 19 сентября 2007 г.	
5	Стоимость нотариальных действий (доверенность)	
6	Сумма неустойки за просрочку выполнения требований (3% от цены Договора за день просрочки из расчета 10 дней просрочки)	
7	Моральный вред	
	Итого:	

Исходя из вышеизложенного и в соответствии со ст. 17, 28, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также ст. 15, 393 ГК РФ

ПРОШУ:

1. Расторгнуть Договор от 14 мая 2007 г. № 721.
2. Взыскать в мою пользу с ответчика денежную сумму в размере _____ руб., в том числе: сумму, уплаченную мною в счет

оплаты работ по Договору, в размере _____ руб.; сумму неустойки за просрочку выполнения работ по Договору в размере _____ руб.; сумму, уплаченную мною по двум договорам на оказание юридической помощи в размере _____ руб.; сумму, потраченную на совершение нотариальных действий, в размере _____ руб.; сумму неустойки за просрочку выполнения требований о возмещении вреда, причиненного расторжением Договора в размере 1041 (одной тысячи сорока одного) руб.; в качестве компенсации морального вреда денежную сумму в размере _____ руб.

3. Рассмотреть вопрос о наложении на ЗАО «Техностройсервис» штрафа, предусмотренного п. 6 ст. 13 Закона в размере цены иска.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копия Договора от 14 мая 2007 г. № 721 с ЗАО «Техностройсервис».
3. Копия квитанции к приходному кассовому ордеру.
4. Копия Договора на юридическое обслуживание от 30 августа 2007 г.
5. Копия Договора на юридическое обслуживание от 19 сентября 2007 г.
6. Копия претензии.
7. Копия квитанции об оплате по Договору от 30 августа 2007 г.
8. Копия квитанции об оплате по Договору от 19 сентября 2007 г.
9. Копия доверенности представителя.

Дата обращения в суд с заявлением _____

Подпись _____

Претензия о некачественном выполнении работ по ремонту жилого помещения

Генеральному директору
ЗАО «РемонтСтройКапитал»
Столяровой Марине Александровне

(адрес)

от Тимирязева Дмитрия Леонидовича,
проживающего по адресу: _____

Уважаемая Марина Александровна!

30 июня 2007 г. я заключил с Вашей фирмой Договор № 45-08/2006 на проведение ремонтных работ в комнате № 2 в моей квартире по адресу: _____.

В соответствии с п. 2 этого договора ЗАО «РемонтСтройКапитал» должно было произвести ремонт одной из комнат моей квартиры в соответствии с эскизом, являющимся приложением к заключенному нами договору.

В соответствии с п. 5.1 договора работы должны быть начаты 1 июля 2007 г. и закончены 15 августа 2007 г.

При заключении договора я оплатил 5000 долларов США в рублях по курсу ЦБ РФ на день оплаты на счет ЗАО «РемонтСтройКапитал» (копия квитанции прилагается), подготовил помещение к производству ремонта, то есть выполнил все свои обязательства по заключенному нами договору.

Работы были начаты в срок, на место производства работ были завезены строительные материалы.

Я с момента начала работ ежедневно осуществлял контроль их качества, относительно которого у меня возник ряд претензий: качество работ не соответствовало условиям заключенного между нами договора.

Мои неоднократные указания на несоответствие качества работ условиям договора были проигнорированы, исправления недостатков не последовало.

9 июля по неизвестной мне причине производство работ было приостановлено, хотя ремонтные работы еще не закончены и действие договора между нами не прекращено.

Убедительно прошу Вас разобраться в возникшей ситуации, проконтролировать дальнейшее производство работ по ремонту моей квартиры в соответствии с условиями заключенного между нами договора.

Также необходимо исправление недостатков уже осуществленных ремонтных работ, поскольку их качество не соответствует ни условиям нашего договора, ни обычно предъявляемым к качеству ремонтных работ условиям. Так, качество и цвет поклеенных обоев не соответствует согласованным в эскизе; между плинтусом и полом в отдельных местах имеются существенные зазоры; после высыхания штукатурки на потолке проступили пятна.

Настоящую претензию прошу рассмотреть и дать ответ по ней в срок не позднее _____ календарных дней с момента ее получения.

В противном случае я буду вынужден обратиться в суд с требованиями о расторжении заключенного между нами договора и взыскании неустойки и убытков, причиненных мне некачественной работой Ваших сотрудников.

В судебном порядке мною будет истребовано возмещение расходов на исправление мною недостатков произведенных работ, а также морального вреда. Кроме того, для представления моих интересов в суде я буду вынужден обратиться за юридической помощью к адвокату, расходы по оплате услуг которого будут истребованы в судебном порядке.

Дата _____

Подпись _____

Претензия в связи с нарушением сроков оказания услуг

Генеральному директору
ООО «Агентство недвижимости
«ЖилТоргИнвест»
Кирову Сергею Валентиновичу

_____ (адрес)

От Сафроновой Марии Михайловны,
проживающей по адресу _____

Уважаемый Сергей Валентинович!

В марте 2007 года мною, Сафроновой Марией Михайловной, был заключен договор с Вашим Агентством.

В соответствии с данным договором Агентство обязалось оказать мне услуги по обмену моей приватизированной двухкомнатной квартиры, расположенной по адресу: _____, для чего должно было подобрать варианты квартир для обмена, оформить все необходимые документы.

Обмен должен был быть совершен путем продажи моей квартиры и покупки для меня Агентством однокомнатной квартиры. Я обязалась оплатить услуги Агентства по обмену квартиры в сумме в рублях, равной 2% от стоимости моей квартиры + 5% от стоимости квартиры, приобретаемой Агентством для меня. В день заключения договора я внесла аванс в кассу Агентства в размере _____ руб. (2% от стоимости моей квартиры).

В соответствии с п. 4.3 договора Агентство должно было подобрать для обмена однокомнатную квартиру общей площадью не менее _____ кв. м (жилой — не менее _____ кв. м), в _____ районе, не первый и не последний этажи, в кирпичном доме.

Осуществить обмен квартиры Агентство обязалось не позднее 1 июня 2007 г.

Однако соответствующих условиям договора вариантов для обмена до окончания срока договора мне предложено не было.

31 мая 2007 г. мой договор с Агентством был пролонгирован до 1 июля 2007 г. Однако Агентство по-прежнему не выполнило свои обязательства по нему, т.е. обмен квартиры произведен не был по причине отсутствия подходящих вариантов.

4 июля 2007 г. я обратилась в Агентство за разъяснениями. Представитель Агентства заявил мне, что договор между мной и Агентством прекратил свое действие, якобы никаких обязательств передо мной Агентство не имеет, и потребовал оплаты _____ руб. за оказание услуг по договору.

Агентство не выполнило свои обязательства по договору, не подобрав вариант обмена и не произведя сам обмен.

В данный момент обмен квартиры из-за значительного затягивания сроков его осуществления по вине Агентства утратил для меня интерес. В соответствии с п. 2 ст. 405 Гражданского кодекса РФ, если вследствие просрочки должника исполнение утратило интерес для кредитора, он может отказаться от принятия исполнения и требовать возмещения убытков.

На основании изложенного считаю, что требование об оплате мною требуемой Агентством суммы необоснованно, поскольку своих обязательств по договору Агентство не выполнило.

Я требую возврата мне суммы аванса в размере _____ руб., уплаченной мною при заключении договора. В противном случае оставляю за собой право обратиться за взысканием суммы убытков, причиненных мне неисполнением Вашим Агентством договора, в соответствующий суд г. Москвы. Если я буду вынуждена обратиться за возмещением убытков в суд, сумма вашего долга возрастет на сумму оплаты расходов на услуги юриста, сумму процентов за пользование незаконно удерживаемыми Вами денежными средствами, сумму государственной пошлины за подачу иска, сумму в возмещение морального вреда.

Дата _____

Подпись _____

Справочные телефоны

Список общественных объединений потребителей — членов Союза потребителей РФ

Председатель СПРФ — Шелищ Петр Борисович (812) 274-09-27
Московский филиал СПРФ, директор филиала — Корягин Алексей
Евгеньевич
 129085, г. Москва, проспект Мира, д. 101, офис 115
 (495) 510-50-32 mail@ozprmo.ru

Центральный федеральный округ	
Сопредседатель СПРФ — представитель СПРФ в округе — Головова Надежда Сергеевна	(495) 623-14-86, 625-49-59 (факс)
308023, г. Белгород, ул. Хмельницкого, 106—36 Общество потребителей Белгородской области Председатель — Трубенко Константин Владимирович	(4722) 26-42-50 т./ф., 22-89-84 (факс) irgasale@belegts.ru
309189, Белгородская обл., г. Губкин, ул. Фрунзе, 7—8 Белгородская региональная общественная организация потребителей «Жизнь Белогорья» Председатель совета — Кусков Юрий Тихонович	(47241) 3-21-61, 4-04-88 zhiznbel@kma.ru
600015, г. Владимир, ул. Танеева, 31-А Региональная правозащитная общественная организация «Владимирский центр помощи и защиты» Председатель — Дулов Сергей Юльевич	8-903-645-03-13 моб. mdulov@yandex.ru
394018, г. Воронеж, пл. Ленина, д. 5, каб. 6 Воронежская областная общественная организация защиты потребителей Председатель — Зубрихина Тамара Степановна	(4732) 77-19-58, 77-02-12
394002, г. Воронеж, ул. Цюрупы, 34 Воронежская городская общественная организация «Защита потребителей» Председатель — Бадалова Валентина Афанасьевна	(4732) 53-32-14 mail@vrn.ru
153003, г. Иваново, ул. 2-я Нагорная, д. 9, оф.16 Ивановская областная общественная организация по защите прав потребителей Председатель — Цветков Василий Алексеевич	(4932) 32-37-27, 30-80-40, 38-46-23 ivanovovita@mail.ru
153003, г. Иваново, ул. 2-я Нагорная, д. 9, оф. 16 Центр независимой потребительской экспертизы Ивановской области Директор — Воробьев Михаил Викторович	(4932) 32-37-27

248021, г. Калуга, ул. К. Либкнехта, д. 4/176, Калужское общество защиты потребителей И.о. председателя — Ефремова Галина Иановна	(4842) 54-87-06, 72-48-50 kaluga.factor@mail.ru
156013, г. Кострома, ул. Ленина, 20, офис 15 Костромская ассоциация потребителей Председатель — Потемкина Любовь Ивановна	(4942) 47-07-77 potemkina54@mail.ru
305016, г. Курск, ул. 50 лет Октября, д. 1 Курская городская общественная организация «Центр независимой защиты потребителей» Президент — Тетервяков Вячеслав Алексеевич	(4712) 52-94-93, 52-94-92 CHZpp@yandex.ru
398050, г. Липецк, пл. Плеханова, 1, комн. 516-б Липецкое областное объединение потребителей «Защита» Председатель — Родионов Василий Иванович	(4742) 48-14-43 hrloph@lipetsk.ru
103000, Москва, ул. Мясницкая, 44/1, строение 3 Московское общество защиты потребителей Председатель — Головкова Надежда Сергеевна (сопредседатель СПРФ)	(495) 623-14-86, 625-49-59 (факс) ngolovkova@mozp.org
109147, Москва, ул. Таганская, 31/22, к. 26 Общероссийская общественная организация «Общество защиты прав потребителей образовательных услуг» Председатель — Сидоренко Анатолий Савельевич (сопредседатель СПРФ)	(495) 670-48-52 ozppou@inbox.ru
111395, Москва, ул. Красный Казанец, д. 19, к. 2, кв. 181 Межрегиональная организация объединений домовладельцев Генеральный директор — Ломтев Герман Андреевич (член Совета СПРФ)	(495) 373-98-73 т./ф., 373-99-41 lomtev-gt@mail.ru
191028, Санкт-Петербург, наб. р. Фонтанки, д. 18, к. 2 Зам. генерального директора — Денисова Лариса Юрьевна	(812) 273-51-70 т./ф.
111395, Москва, ул. Красный Казанец, д. 19, к. 2, кв. 181 Союз собственников жилья Председатель — Ломтев Герман Андреевич	(495) 373-98-73 т./ф., 373-99-41
107258, Москва, 3-я Гражданская ул., д. 52 Общественная организация содействия защите прав потребителей в сфере туризма «Клуб защиты прав туриста» Председатель правления — Давыденко Дмитрий Викторович	(495) 229-67-93 ddavydenko@yandex.ru
129085, Москва, пр. Мира, д. 101, оф. 115 Общество защиты прав потребителей Московской области Президент — Корягин Алексей Евгеньевич	(495) 510-50-32 mail@ozppmo.ru
141190, Московская обл., г. Фрязино, Заводской пр-д, д. 4 Общественное учреждение «Московский областной координационный центр независимой экспертизы и защиты прав потребителей» Председатель — Петрова Людмила Александровна	(49656) 4-17-52, 465-86-08 (факс) otd@ciklon.ru

302000, г. Орел, Пролетарская гора, д. 1, комн. 229 Орловское областное общество потребителей И.о. председателя — Сотникова Альбина Викторовна	(0862) 43-37-54, 43-12-95
390000, г. Рязань, ул. Право-Лыбедская, 36 Рязанская единая городская ассоциация защиты прав потребителей «Человек» Председатель — Попов Олег Николаевич (член Совета СПРФ)	(4912) 25-23-26, 25-64-40 (факс) rzn-p@yandex.ru
390000, г. Рязань, ул. Право-Лыбедская, 36 Центр независимой потребительской экспертизы и просвещения г. Рязани Директор — Сазонов Михаил Михайлович	(4912) 25-64-40, 25-23-26 (факс)
392000, г. Тамбов, Студенческая набережная, д. 33/172, кв. 111 Независимая общественная организация «Тамбовский союз потребителей» Председатель — Каратунов Николай Дмитриевич	karatunovn@mail.ru
300026, г. Тула, пр. Ленина, д. 103, кв. 47 Областная общественная организация «Тульское общество потребителей» Председатель — Спасская Галина Александровна	alv@tula.net
Северо-Западный федеральный округ	
Сопредседатель СПРФ — представитель СПРФ в округе Козловская Галина Ивановна 191124, Санкт-Петербург, Суворовский пр., д. 65, литер Б, помещение 2	(812) 576-76-17
Межрегиональная ассоциация общественных объединений потребителей «Северо-Запад» Президент — Голов Анатолий Григорьевич (сопредседатель СПРФ) Председатель Ассоциации — Лебедева Нонна Ивановна	(812) 274-11-36, 571-50-68, 271-18-44 (факс) consumer-szp@mail.ru 571-18-69
169900, Республика Коми, г. Воркута, ул. Ленина, д. 19А Союз защиты прав потребителей г. Воркуты Председатель — Копасов Валентин Казимирович	(82151) 3-96-17
163060, г. Архангельск, ул. Шабалина, д. 3 Архангельское городское общественное движение «Обще- ство защиты прав потребителей»	(8182) 46-35-77
165300, Архангельская обл., г. Котлас, пл. Советов, д. 3 Котласская городская общественная организация по защите прав потребителей Председатель — Калитина Зинаида Александровна	(81837) 910-99, 409-11 (факс)

161001, г. Вологда, ул. Челюскинцев, д. 3, офис 7. Редакция газеты «Красный Север» Общественная организация «Союз потребителей г. Вологды» Председатель — Шалушкина Татьяна Галактионовна	(8172) 72-01-72, 72-04-61 reklama@krassever.ru
162265, Вологодская обл., г. Череповец, Северное шоссе, д. 29 Региональная общественная организация «Вологодский областной центр независимой потребительской экспертизы» Председатель — Шарыпов Владимир Александрович	(8202) 20—03-45 т./ф.
193060, г. Санкт-Петербург, Смольный, 6-й подъезд, комн. 361 Общество потребителей Санкт-Петербурга и Ленинградской области Председатель — Козловская Галина Ивановна (сопредседатель СПРФ) Гришин Олег Александрович (член Совета СПРФ)	(812) 576-76-17, 576-78-51 т./ф. bbb@atlant.ru
188800, Ленинградская обл., г. Выборг, Советская, 16, Выборгское «Общество защиты прав потребителей» Председатель — Гройзман Петр Давидович (председатель КРК СПРФ)	(81278) 260-02 nataliagroyzman@ mail.ru
173023, г. Великий Новгород, пр. А. Корсунова, 28-а, Новгородская областная общественная организация «Нов- городское общество потребителей» Председатель — Хохленкова Галина Михайловна	(8162) 65-58-84, 67-45-25, 25-06-01 т./ф. opvnovgorod@mail.ru
173021, г. Великий Новгород, ул. Нехинская, 57 (3-й этаж) Новгородская областная общественная организация «Союз потребителей Новгородской области» Председатель — Садовский Евгений Николаевич	(8162) 67-52-92 т./ф. souzpotrebitelej@mail.ru
180000, г. Псков, пер. Красных Просвещенцев, д. 3 Псковское городское общество защиты прав потребителей Председатель — Благовещенский Александр Владимирович	(8112) 16-85-21, 16-80-24 (факс)
Южный федеральный округ	
Сопредседатель СПРФ — представитель СПРФ в окру- ге — Федирко Татьяна Ивановна	(8632) 69-82-26
347366, Ростовская обл., г. Волгодонск, ул. Морская, 5 Межрегиональный союз общественных организаций «Федерация обществ потребителей Южного Региона» Президент — Долженко Анатолий Николаевич (сопредседатель СПРФ) Председатель правления — Тоболева Надежда Александровна	(86392) 2-05-49 т./ф., 2-29-98, 2-08-01 milana@vsp.vdonsk.ru

367012, г. Махачкала, пл. Ленина, 1-й Дом Союзов, каб. 208 Ассоциация обществ защиты потребителей Республики Дагестан Президент — Даниялов Хаджимурад Гаджиалиевич (член Совета СПРФ)	(8722) 67-83-90
367012, г. Махачкала, пл. Ленина, 1-й Дом Союзов Общественная организация «Комитет защиты прав потребителей Республики Дагестан» Президент — Даниялов Хаджимурад Гаджиалиевич (член Совета СПРФ)	(8722) 67-83-90
367002, г. Махачкала, ул. Пушкина, 46 Дагестанская региональная общественная организация «Союз потребителей товаров и услуг» Председатель правления — Джамалов Магомет Джамалович	(8722) 67-18-92, 49-46-70
362043, г. Владикавказ, ул. Бр. Газдановых, д. 22 Республиканская общественная организация защиты прав потребителей «Надежда» РСО—Алания Председатель — Тедтова Зинаида Бароновна	(8672) 44-38-42, 49-46-70
366900, Чеченская Республика, г. Гудермес, ул. Советская, 277 Комитет по защите прав потребителей Председатель правления — Вахаев Абдулмашед Хамзатович	
350000, г. Краснодар, ул. Пашковская, д. 65 Краснодарская краевая ассоциация по защите прав потребителей Председатель — Бахметова Любовь Ивановна (член Совета СПРФ)	(8612) 55-01-60 т./ф., 59-64-53 т./ф. kkazpp@mail.ru
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Навагинская, д. 14, кв. 18 Сочинская городская ассоциация по защите прав потребителей Председатель — Плец Михаил Константинович	
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Парковая, 32 Сочинская городская общественная организация «Комитет защиты прав потребителей» Председатель — Висицкий Николай Владимирович (член Совета СПРФ)	(8622) 92-68-60, 92-30-30, 62-44-45 kspp73@mail.ru
414000, г. Астрахань, ул. Желябова, 43 Астраханская городская общественная организация «Общество защиты прав потребителей» Председатель — Беляева Наталия Александровна (член Совета СПРФ)	(8512) 39-03-05 т./ф. natalia_believa@mail.ru
400123, г. Волгоград, ул. Хользунова, д. 42, офис 41 Волгоградская общественная областная организация Общества по защите прав потребителей «Солидарность» Председатель — Овечкин Владимир Павлович	(8442) 77-06-72

344006, г. Ростов-на-Дону, Ворошиловский просп., д. 18/18, кв. 14, 15. Ростовский Союз защиты прав потребителей Председатель — Федирко Татьяна Ивановна (сопредседатель СПРФ)	(8632) 69-82-26 т./ф., 69-83-93 rspfedirko@yandex.ru
347366, Ростовская обл., г. Волгодонск, ул. Морская, 5 Волгодонская ассоциация потребителей Президент — Долженко Анатолий Николаевич (сопредседатель СПРФ)	(86392) 2-05-49 т./ф., 2-29-98 milana@vsp.vdonsk.ru
347924, Ростовская обл., г. Таганрог, ул. Сергея Лазо, 1, кв. 38 Общественная организация «Таганрогская лига потребителей» Председатель — Мирвода Николай Гаврилович	(86344) 39-18-68 andy@ccsd.tsure.ru
Сибирский федеральный округ	
Сопредседатель СПРФ — представитель СПРФ в округе — Тимошенко Галина Николаевна	(3852) 63-25-84
670024, г. Улан-Удэ, а/я 1081. Общество защиты прав потребителей Республики Бурятия Председатель — Манзанова Светлана Македоновна	(3012) 21-29-99, 22-84-85
670000, г. Улан-Удэ, ул. Калинина, 9 Центр «Испытание, сертификация продукции, работ, услуг и образование» Президент — Зурбанова Анна Григорьевна	(3012) 21-60-82, 21-64-48, 21-39-25 т./ф., 21-63-98
656056, г. Барнаул, Чернышевского, 28 Общественная организация «Барнаульское городское общество потребителей» Председатель — Тимошенко Галина Николаевна (сопредседатель СПРФ)	(3852) 63-25-84 т./ф., 63-74-76 bgop@alt.ru
660009, г. Красноярск, ул. 9-го января, д. 26-а Красноярское общество защиты прав потребителей Председатель — Шевцов Михаил Михайлович (член Совета СПРФ)	(3912) 27-68-69, 26-56-23 hhhhum@mail.ru
663090, Красноярский край, г. Дивногорск, ул. 30 лет Победы, 3-80 Общественная организация «Общество защиты прав потребителей г. Дивногорска, поселков Мана, Усть-Мана, Молодежный, Овсянка, Слизнево» Председатель — Потылицына Наталья Анатольевна	(39144) 3-69-22
662200, Красноярский край, г. Назарово, ул. Труда, 13 Назаровское общество защиты прав потребителей Председатель — Гукалов Михаил Николаевич	(39155) 3-23-00
650630, г. Кемерово, пр. Октябрьский, 28, офис 805 Кемеровское областное общественное движение в защиту прав потребителей «Союз потребителей Кузбасса» Председатель — Дубский Василий Николаевич (член Совета СПРФ)	(3842) 52-77-89 spk@knews.polenet.ru

630007, Новосибирск, ул. Свердлова, д. 11, кв. 25 Союз общественных объединений потребителей Новосибирской области Председатель Совета — Сибирцев Владимир Афанасьевич (член Совета СПРФ)	economic@nsaem.ru
644043, г. Омск, ул. Ленина, д. 11. Омское областное общество защиты прав потребителей Председатель — Королькова Людмила Васильевна	(3812) 25-64-56 ooszpp@mail.ru
644099, г. Омск, ул. Интернациональная, 43 Омский Союз потребителей «Щит» Председатель — Рабинович Евгений Яковлевич (член Совета СПРФ)	(3812) 25-46-29 osp_schit@mail.ru
Уральский федеральный округ	
Сопредседатель СПРФ — представитель СПРФ в округе — Яковлев Анатолий Павлович	(343) 374-69-48
640020, г. Курган, ул. Климова, 52, кв. 50 Курганская областная общественная организация «Комитет защиты прав потребителей и услуг» Председатель — Шелохаева Клара Васильевна	(3522) 42-11-99, 42-22-92 potrebitel@zaural.ru
640018, г. Курган, ул. Советская, д. 152, кв. 12 Курганский областной союз потребителей Председатель — Бессонова Светлана Анатольевна	(3522) 53-38-00, 53-09-35 ksp@infocentr.ru
620004, Екатеринбург, ул. Малышева, д. 101, а/я 98 Свердловское областное общество защиты прав потребителей «Гарант» Председатель — Яковлев Анатолий Павлович	(343) 374-69-48, 375-82-35 sverco@mail.utk.ru
625000, г. Тюмень, ул. Первомайская, д. 20, Городская Дума Тюменское общество потребителей Председатель — Григорьев Борис Викторович	(3452) 46-21-33
454091, г. Челябинск, ул. Воровского, д. 2, каб. 402 Челябинская областная общественная организация «Центр правозащиты потребителей» Председатель — Мазин Иван Семенович	(351) 775-39-19
Приволжский федеральный округ	
Сопредседатель СПРФ — представитель СПРФ в округе — Сидорова Лидия Васильевна	(8412) 52-09-90 т./ф.
450025, г. Уфа, Главпочтамт, до востребования Башкирская республиканская общественная организация защиты прав потребителей Председатель — Гизетдинова Эльза Николаевна	(3472) 70-14-88 helza9@rambler.ru
450025, г. Уфа, пр. Октября, 56 Региональная общественная организация «Республиканское объединение защиты прав потребителей Республики Башкортостан» Председатель — Крюков Владимир Александрович	(3472) 37-82-08, 37-76-24, 37-84-02

452000, Р. Башкортостан, г. Белебей, ул. Интернациональная, 61 (а/я 58) Белебеевское городское общество защиты прав потребителей Председатель исполкома — Ануфриев Александр Петрович (член Совета СПРФ)	(34716) 3-51-18 т./ф. belebey@bashnet.ru
453116, Р. Башкортостан, г. Стерлитамак, пр. Октября, 7 Союз потребителей г. Стерлитамака Председатель — Егорова Гузель Равиловна (член Совета СПРФ)	(3473) 22-31-48, 23-27-20 (факс) mobilekom2@ dialapu.net
424003, г. Йошкар-Ола, Ленинский пр., 68, каб. 3 Марийский республиканский Союз «Защита прав потребителей» Председатель — Загайнов Константин Валерьевич	(8362) 72-88-10, 68-19-30 (факс) all@san.mari.su
420066, г. Казань, ул. Солдатская, д. 4а, а/я 193 Межрайонное общественное объединение «Общество потребителей Республики Татарстан» Председатель — Латыпова Альфинур Исмагиловна	(8432) 18-41-41, 18-65-03, 18-64-95 т./ф. info@188888.ru
420022, г. Казань, ул. З. Султана, д. 13 Общественная организация «Общество по защите прав потребителей Республики Татарстан» Председатель — Мещененко Олег Анатольевич	(8432) 93-12-07 т./ф. 962297@mail.ru
423825, Р. Татарстан, г. Набережные Челны, а/я 138 Общественная организация по защите прав потребителей «Мы вместе» Председатель — Ионов Андрей Алексеевич	(8552) 56-10-17 mi25@mail.ru
428000, г. Чебоксары, ул. Гайдара, 6 Чувашская республиканская общественная организация «Союз в защиту прав потребителей» Председатель — Данилова Валентина Григорьевна (член Совета СПРФ)	(8352) 20-96-99
428023, г. Чебоксары, ул. Урукова, д. 7, к. 1, кв. 39. Чебоксарское городское общественное учреждение потребителей Председатель — Русов Александр Алексеевич	(8352) 45-22-35 impuls@chtt.ru
603002, Нижний Новгород, ул. Советская, д. 18, 2-й этаж Нижегородская областная общественная организация «Защита потребителей» Председатель — Ненашев Евгений Николаевич	(8312) 37-35-04 zp_nn@inbox.ru
603950, г. Нижний Новгород, ул. Тургенева, 1, Управление Роспотребнадзора Нижегородский городской союз по защите прав потребителей Председатель — Шохин Игорь Львович	(8312) 36-95-80, 36-78-73 (факс)
606007, Нижегородская область, г. Дзержинск, ул. Чапаева, 22—73 Общественная организация защиты прав потребителей г. Дзержинска Председатель — Соловьева Вера Александровна	(8313) 22-26-37, 25-96-68, 25-97-31

440025, г. Пенза, ул. Московская, 75, Общественное движение «Ассоциация потребителей Пензенской области» Председатель — Сидорова Лидия Васильевна (сопредседатель СПРФ)	(8412) 52-09-90 т./ф., 52-24-62 appo_penza@sura.ru
440600, г. Пенза, ул. Бакунина, 60 Пензенский региональный центр потребительского движения Директор — Ленина Елена Юрьевна	(8412) 63-51-79 ligadp@sura.ru
440064, г. Пенза, пл. Маршала Жукова, 4, комн. 022 Общественная организация «Пензенский союз потребителей (городской)» Директор — Шаркунова Татьяна Николаевна	(8412) 54-18-20, 68-72-52 Lotos-PSP@mail.sura.ru
443099, г. Самара, ул. Венцека, 38, к. 12 Самарская областная общественная организация «Комитет народного контроля» Председатель — Данилкин Борис Анатольевич	(846) 333-52-44, 330-06-58 knk@au.ru
446026, Самарская обл., г. Сызрань-26, а/я 27 Сызранское общество защиты прав потребителей Председатель — Мастеница Алла Владиславовна	(8464) 98-08-96
445036, Самарская обл., г. Тольятти, ул. 40 лет Победы, 90 Тольяттинский союз общественных организаций по защите прав потребителей «Единый правовой центр потребителя» Президент — Юшко Ольга Николаевна	(8482) 30-66-95 tsp_togliatti@rambler.ru
445040, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Свердлова, 9а. Тольяттинская общественная организация по защите прав потребителей «Щит» Председатель — Гордеев Виктор Сергеевич	(8482) 32-59-27, 33-91-95 (факс) consumertolyatti@mail.ru
410028, г. Саратов, ул. Радищева, 13, кв. 14 Саратовское региональное общественное учреждение по защите прав потребителей Председатель — Сатарова Надежда Васильевна (член КРК СПРФ)	(8452) 74-33-24, 74-37-47 box@vnpigaz.gazprom.ru
410010, г. Саратов, а/я 1755 Саратовская городская общественная организация «Союз потребителей» Председатель — Нестеров Владимир Сергеевич	(8452) 26-55-57
Дальневосточный федеральный округ	
Сопредседатель СПРФ — представитель СПРФ в округе — Денисенко Владимир Митрофанович	(4212) 25-31-10
678730, Республика Саха (Якутия), Оймяконский улус, п. Усть-Нера, ул. Полярная, 5 Добровольная общественная организация «Полюс холода» по защите прав потребителей, владельцев целевых чеков на автомобили Председатель — Никитченко Леонид Борисович	(41154) 2-24-63 nerapoisk@mail.ru

692750, Приморский край, г. Артем, ул. Фрунзе, д. 32, кв. 15 Общественная организация «Артемовское городское общество потребителей» Председатель правления — Подольская Раиса Васильевна	(4232) 4-51-61 agon@org.ru
692060, Приморский край, г. Лесозаводск, ул. Сибирцева, д. 78, кв. 6 Лесозаводская общественная организация «Общество защиты прав потребителей» Председатель — Писаренко Владимир Васильевич	(42355) 2-57-72 caritas_les@mail. primorye.ru
680051, г. Хабаровск-51, ул. Панфиловцев, д. 16, кв. 259 Общество защиты прав потребителей г. Хабаровска Председатель — Денисенко Владимир Митрофанович	(4212) 25-31-10 osp@email.kht.ru
681000, Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Аллеи Труда, 59, кв. 45. Комсомольская-на-Амуре городская общественная организация по защите прав потребителей Председатель — Паньков Олег Григорьевич	(42127) 5-55-02 pankov@kmscom.ru
6830030, Камчатская обл., г. Петропавловск-Камчатский, ул. Комсомольская, 14—22 Общественная организация Камчатской области «Общество защиты прав потребителей» Председатель — Чусовлянов Вадим Борисович	(41522) 2-69-23 (факс) vadimchusov@vulkan.ru

Роспотребнадзор

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Российской Федерации (Роспотребнадзор)

Руководитель: Онищенко Геннадий Григорьевич

Тел: (499) 973-26-90, 973-26-43 (факс),

Адрес: 127994, Вадковский переулок, д. 18, стр. 5, 7

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве

Руководитель Управления, Главный государственный санитарный
врач по городу Москве

Филатов Николай Николаевич

Секретарь руководителя: (495) 687-40-35

Пресс-центр: (495) 687-40-55

Факс: (495) 616-65-69

Адрес: 129626, Москва, Графский пер, д. 4/9

**Территориальные отделы
Управления Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по городу Москве**

Территориальный отдел	Вопросы надзора в сфере защиты прав потребителей
Территориальный отдел по Центральному административному округу 103031, Кузнецкий Мост, 1/8, sescas@mail.ru, тел./факс: 692-43-10	Начальник отдела Чигирева Эвелина Ивановна 692-43-10 факс 692-43-10
Территориальный отдел по Северному административному округу 125212, ул. Адмирала Макарова, д. 10, gsen@asvt.ru, тел./факс: 452-38-18	Начальник отдела Берглезова Лариса Николаевна 452-38-18
Территориальный отдел по Северо-Восточному административному округу 129085, ул. Бочкова, д. 5, sgsn@lonet.ru, тел./факс: 215-96-51	Начальник отдела Волхонская Людмила Александровна 215-96-51
Территориальный отдел по Восточному административному округу 111141, 2-я Владимирская, д. 46, корп. 2, тел. 368-45-50, факс 368-20-05	Начальник отдела Тибекин Анатолий Трофимович 368-33-15
Территориальный отдел по Юго-Восточному административному округу 109125, Волгоградский пр., 113, корп. 5, cgsenuvo@orc.ru, тел./факс 919-36-91	Начальник отдела Комаров Григорий Дмитриевич 919-36-91
Территориальный отдел по Южному административному округу 115682, Ореховый бульвар, д. 26, корп. 2, info@sen-uao.ru, тел. 343-78-49, факс 343-77-97	Начальник отдела Пантелеев Герман Юрьевич 343-78-49 факс 343-77-97
Территориальный отдел по Юго-Западному административному округу 117485, ул. Бутлерова, 7а, тел./факс 779-35-88	Начальник отдела Журавлев Михаил Викторович 779-35-88
Территориальный отдел по Западному административному округу 121309, Большая Филевская, д. 33, тел. 144-07-92, факс 144-32-58	Начальник отдела Гладких Анатолий Михайлович 144-07-92
Территориальный отдел по Северо-Западному административному округу 123182, ул. Академика Курчатова, д. 17, тел./факс 190-48-15	Начальник отдела Анненков Павел Роевич 190-15-61

Территориальный отдел	Вопросы надзора в сфере защиты прав потребителей
Территориальный отдел по Зеленоградскому административному округу 124489, г. Зеленоград, Медицинский комплекс, д. 6 стр.1, zelcgsen@zelmail.ru, тел. 535-65-39, факс 536-51-20	Начальник отдела Денисов Леонид Анатольевич 535-65-39
Территориальный отдел во Внуково 103027, ул. Центральная, д. 8, тел./факс 436-28-06	Начальник отдела Милушкин Юрий Семенович 436-28-06

**Телефоны горячей линии — консультации потребителей
об их правах и о необходимых действиях
по защите этих прав**

Территориальный отдел по Центральному административному округу	241-62-15
Территориальный отдел по Северному административному округу	452-25-84
Территориальный отдел по Северо-Восточному административному округу	615-96-51
Территориальный отдел по Восточному административному округу	369-15-06
Территориальный отдел по Юго-Восточному административному округу	919-36-91
Территориальный отдел по Южному административному округу	8-499-725-34-14
Территориальный отдел по Юго-Западному административному округу	779-32-44
Территориальный отдел по Западному административному округу	144-07-92
Территориальный отдел по Северо-Западному административному округу	8-499-190-55-75
Территориальный отдел по Зеленоградскому административному округу	536-67-62
Территориальный отдел во Внуково	436-27-50

**Отдел надзора при проектировании
и строительстве Управления Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по городу Москве**

Руководитель отдела: Бобкова Татьяна Ефимовна

(495) 616-60-21

Приемная: (495) 687-40-40

Специалисты: (495) 687-43-47

**Управление Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по Московской области**

Руководитель: Гавриленко Ольга Леонидовна тел. 586-10-78

Заместитель: Каира Алла Николаевна тел. 586-12-01

Заместитель: Попова Анна Юрьевна тел. 586-12-87, 586-10-78

Адрес: 141014, г. Мытищи, ул. Семашко, д. 2

**Территориальное управление Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по Московской области**

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в гг. Железнодорожный,

Реутов, Балашихинском р-не МО: 143980, Моск. обл.,

г. Железнодорожный, ул. Интернациональная, 22-а

Шугарова Ольга Николаевна (495) 522-71-19

cgsn2006@yandex.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в г. Рошаль, Воскресенском, Егорьевском, Шатурском р-нах МО: 140200, Моск. обл., г. Воскресенск, ул. Советская, 6

Чурмасова Алевтина Ивановна (496) 442-23-79

toty_voskresensk@mail.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в г. Дубне, Дмитровском, Талдомском р-нах МО:

141800, Моск. обл., г. Дмитров, ул. Профсоюзная, 1

Черкашин Олег Геннадьевич (495) 993-95-36

g_p_n_dmitrov@mail.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в Волоколамском, Истринском, Лотошинском, Шаховском р-нах МО: 143530, Моск. обл., г. Дедовск, ул. Ударная, 3а

Митюшкин Иван Николаевич (496) 317-80-51

icgsen@istra.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в Можайском, Наро-Фоминском, Рузском р-нах МО:

143300, Моск. обл., г. Наро-Фоминск, ул. Калинина, 16

Килеева Валентина Николаевна (496) 343-61-72

TO_5@mail.obltelecom.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в Зарайском, Коломенском, Луховицком, Озерском р-нах МО: 140411, Моск. обл., г. Коломна, пр-т Кирова, 28

Ильичев Сергей Петрович (496) 614-82-16

nadzor-kolomna@mail.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в гг. Дзержинский, Лыткарино, Люберецком р-не МО:

140006, Моск. обл., г. Люберцы, ул. Мира, 10

Калькаев Михаил Вячеславович (495) 554-81-23

luber-cgsen@mail.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в Домодедовском, Ленинском р-нах МО: 142040, Моск. обл., г. Домодедово, ул. Советская, 5

Буянова Любовь Николаевна (496) 793-13-43

domses@domod.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в г. Электросталь, Ногинском р-не МО:

142412, Моск. обл., г. Ногинск, ул. Климова, 37

Летенкова Елена Петровна (496) 515-58-10

tounoginsk@mail.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в г. Звенигород, Краснознаменск, Одинцовском р-не МО: 143000, Моск. обл., г. Одинцово, Можайское шоссе, 12

Мозгалина Наталья Юрьевна (495) 593-51-43

to_10@mail.obltelecom.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в гг. Орехово-Зуево, Электрогорске, Орехово-Зуевском, Павлово-Посадском р-нах МО: 142670, Моск. обл.,

Орехово-Зуевский район, г. Ликино-Дулёво, ул. Текстильщиков, 4а

Сергеев Михаил Юрьевич (496) 414-14-47

ldpotrebнадzor@yandex.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в гг. Подольск, Троицк, Щербинка, Климовск, Подольском р-не МО: 142119, Моск. обл., г. Подольск, Октябрьский проспект, 4

Мосолова Людмила Александровна (495) 715-92-69

rospotrebнадzor@list.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в гг. Бронницы, Жуковский, Раменском р-не МО: 140104, Моск. обл., г. Раменское, ул. Десантная, 56

Куликов Андрей Викторович (496) 463-16-50

TO_13@mail.obltelecom.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в г. Ивантеевка, Пушкинском, Сергиево-Посадском р-нах МО: 141300, Моск. обл., г. Сергиев Посад, Хотьковский пр., 18

Пронина Татьяна Константиновна (496) 540-22-25

TO_14@obltelecom.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в гг. Пушкино, Серпухов, Серпуховском, Чеховском р-нах МО: 142214, Моск. обл., г. Серпухов, ул. Российская, 26

Танаева Лариса Григорьевна (496) 775-38-00

serp-rosptotreb@mail.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в Клинском, Солнечногорском р-нах МО: 141500, Моск. обл., г. Солнечногорск, ул. Почтовая, 27

Зеленская Ольга Ивановна (495) 994-16-04

rosptotrebнадzor-klin@rpost.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в Каширском, Серебряно-Прудском, Ступинском р-нах МО: 142800, Моск. обл., г. Ступино, ул. Андропова, 57

Васильев Игорь Владимирович (496) 647-74-45

stupino_cgseu@hotmail.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в Красногорском, Химкинском р-нах МО: 141400, Моск. обл., г. Химки, ул. Союзная, 3

Железняк Вадим Николаевич (495) 573-42-87

rosptotrebнадzorhimki@yandex.ru

ТО ТУ Роспотребнадзора по МО в гг. Королев, Фрязино, Юбилейный, Лосино-Петровский, Щелковском р-не МО: 141100, Моск. обл., г. Щелково, ул. Советская, 6

Богатикова Ольга Вячеславовна (496) 526-43-11

shelkovoto19@yandex.ru

**Управление Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека РФ по федеральным округам**

Центральный федеральный округ				
Белгородская область	308023, г. Белгород, ул. Железняка, д. 2	Евдокимов Валерий Иванович	(4722) 34 03 16	orgotd@belnet.ru
Брянская область	241050, г. Брянск, 2-й Советский пер., д. 5А	Степаненко Павел Алексеевич	(4832) 74 20 45	sanep@onlain.debryansk.ru

Владимирская область	600001, г. Владимир, ул. Офицерская, д. 20			postmaster@cgsnvlad.elcom.ru
Воронежская область	394038, г. Воронеж, ул. Космонавтов, д. 21А	Чубирко Михаил Иванович	(4732) 63 39 84	ty@rpn.vrn.ru
Ивановская область	153021, г. Иваново, ул. Рабфаковская, д. 6	Минашкин Александр Иванович	(4932) 38 36 86	ivtur@tpi.ru
Костромская область	156005, г. Кострома, Петровский б-р, д. 5	Хомиченок Александр Степанович	(4942) 54 35 84	central@rpnkos.ru
Курская область	305004, г. Курск, ул. Ленина, 70	Бунаков Александр Валентинович	(47122) 2 22 96	cgsn@kursktelekom.ru
Липецкая область	398002, г. Липецк, ул. Гагарина, д. 60а	Савельев Станислав Иванович	(4742) 27 00 76	saneps@lipetsk.ru
Московская область	141014, г. Мытищи, ул. Семашко, д. 2	Гавриленко Ольга Леонидовна	(495) 586 12 68	org@obltelecom.ru
Орловская область	302020, г. Орел, Наугорское ш., д. 2а	Захарченко Геннадий Леонидович	(4862) 41 85 67	san@valley.ru
Рязанская область	390035, г. Рязань, ул. Островского, д. 51А	Сафонкин Сергей Васильевич	(4912) 92 98 07	postmaster@ses.ryazan.ru
Смоленская область	214018, г. Смоленск, ул. Тенишевой, 26	Крутилин Владимир Евгеньевич	(4812) 55 25 49	sanepid@sci.smolensk.ru
Тамбовская область	392000, г. Тамбов, ул. Бориса Васильева, д. 5	Агафонов Владимир Николаевич	(4752) 47 25 12	turpn@tambov.ru
Тверская область	170034, г. Тверь, ул. Дарвина, д. 17	Синода Виталий Александрович	(4822) 34 22 11	ocgsen@tvcom.ru
Тульская область	300045, г. Тула, ул. Оборонная, д. 114	Шишкина Лидия Ивановна	(4872) 37 32 85	sanita@tula.net
Ярославская область	150003, г. Ярославль, ул. Войнова, д. 1			mail@cgsen.yar.ru
г. Москва	129626, г. Москва, Графский пер., 4/9	Филатов Николай Николаевич	(495) 687 40 35	mgcses@asvt.ru
По железнодорожному транспорту	115054, г. Москва, ул. Дубининская, д. 17	Каськов Юрий Никитович	(495) 542 70 13	pushnina_TN@gsen.ru

Северо-Западный федеральный округ				
Архангельская область	163000, г. Архангельск, ул. Гайдара, д. 24	Бузинов Роман Вячеславович	(8182) 21 04 61	arkh@29rpn.atnet.ru
Вологодская область	160012, г. Вологда, ул. Яшина, 1а	Кузнецова Ирина Анатольевна	(8172) 75 50 70	tu-rpn@vologda.ru
Калининградская область	236040, г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, д. 5	Груничева Татьяна Павловна	(4012) 53 69 42	root@gsan.koenig.su
Республика Карелия	185002, г. Петрозаводск, ул. Пирогова, д. 12	Коваленко Анатолий Иванович	(8142) 57 24 40	sanepid@karelia.ru
Республика Коми	167610, г. Сыктывкар, ул. Орджоникидзе, 71	Глушкова Людмила Ивановна	(8212) 21 93 38	tu@gsenkomi.ru
Ленинградская область	192029, г. Санкт-Петербург, ул. Ольминского, д. 27	Горбанев Сергей Анатольевич	(812) 365-18-00	lenobl@lentu.ru
Мурманская область	183038, г. Мурманск, ул. Коммуны, д. 7	Чернев Андрей Васильевич	(8152) 47 26 72	ocgsen@polarnet.ru
Новгородская область	173015, г. Великий Новгород, ул. Радистов, д. 13	Петров Александр Николаевич	(8162) 77 14 34	tu_rpnzdor@novgsen2.natm.ru
Псковская область	180000, г. Псков, ул. Гоголя, д. 21А	Меркушев Николай Васильевич	(8112) 72 20 22	oblse@pskov.ru
г. Санкт-Петербург	199053, г. Санкт-Петербург, Большой пр-т, д. 13, лит. А			
Сибирский федеральный округ				
Агинский Бурятский автономный округ	687000, Читинская обл., п. Агинское, ул. Цыбикова, д. 52	Ракшаева Бальжима Зыгбеевна	(30239) 3 53 34	tufsnzpn@aginsk.chita.ru
Республика Алтай	649002, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д. 173	Щучинов Леонид Васильевич	(38822) 6 43 84	rpn_ra@mail.gorny.ru
Алтайский край	656056, г. Барнаул, ул. М. Горького, 28	Салдан Игорь Петрович	(3852) 24 99 49	mail@rpn.ab.ru
Республика Бурятия	6700013, г. Улан-Удэ, ул. Ключевская, д. 45			cgsen@east sib.ru

Иркутская область	664033, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 8	Кауров Петр Константинович	(3952) 24 33 67	mail@rpn.irkutsk.ru
Кемеровская область	650992, г. Кемерово, Кузнецкий пр., 24			ocsenko@kemnet.ru
Красноярский край	660097, г. Красноярск, ул. Каратанова, 21	Куркатов Сергей Васильевич	(3912) 22 42 29	Krasnoyarsk_ruspn@krasmail.ru
Новосибирская область	630132, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, д. 7А	Михеев Валерий Николаевич	(3832) 220 28 34	mailmaster@sanepid-nso.ru
Омская область	644991, г. Омск, ул. 10 лет Октября, д. 98			rospotrebnadzor@omskcity.com
Томская область	634021, г. Томск, пр. Фрунзе, д. 103А	Пилипенко Виктор Георгиевич	(3822) 26 05 61	turpn@rpn.tomsk.ru
Республика Тыва	667010, г. Кызыл, ул. Калинина, д. 116	Ооржак Любовь Маадыроловна	(39422) 5 26 04	turpn@tuva.ru
Республика Хакасия	655012, г. Абакан, ул. Маршала Жукова, д. 5			cgsenrh@dimetra.ru
Читинская область	67200, г. Чита, ул. Амурская, д. 109	Пинтусов Владимир Иванович	(3022) 35 50 30	tur@chitaonlain.ru
Дальневосточный федеральный округ				
Амурская область	675002, г. Благовещенск, ул. Первомайская, д. 30	Смирнов Владимир Томович	(4162) 59 68 59	cgsen@amur.ru
Еврейская автономная область	679016, г. Биробиджан, ул. Шолом-Алейхема, 17	Янович Василий Алексеевич	(42622) 4 00 11	nadzor2@rambler.ru
Камчатская область	683003, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Владивостокская, д. 9/1			sgm@sanep.kamchatka.ru
Корякский автономный округ	688000, Камчатская область, п. Палана, ул. 50 лет Камчатского комсомола, д. 19			cgcenkao@palana.ru
Магаданская область	685000, г. Магадан, ул. Якутская, д. 53, корп. 2	Саухат Валерий Рафаилович	(4132) 65 06 56	info@magrpn.ru

Примор- ский край	690950, г. Владивосток, ул. Сельская, д. 3	Маслов Дмитрий Ва- лентинович	(4232) 52 06 31	pkcgsen@ pkcgsen.ru
Сахалин- ская область	693000, г. Южно- Сахалинск, ул. Че- хова, д. 30А			sakhnadzor@ sakhalin.ru
Хабаров- ский край	680009, г. Хаба- ровск, ул. Карла Маркса, д. 109Б	Отт Владимир Андреевич	(4212) 27 47 44	root@ sanepid.khv.ru
Чукотский автоном- ный округ	689000, Анадырь, ул. Ленина, 11	Лебедев Ген- надий Бори- сович	(42722) 2 89 26	turpnchao@ anadyr.ru
Республи- ка Саха (Якутия)	677027, г. Якутск, ул. Ойунского, д. 9	Протодияко- нов Артур Павлович	(4112) 32 00 59	sen@mail.sakha.ru
Южный федеральный округ				
Республи- ка Адыгея	38500, г. Майкоп, ул. Гагарина, д. 74	Агиров Аслан Хангиреевич	(8772) 57 12 25	tuadg@radnet.ru
Астрахан- ской области	414057, г. Астрахань, ул. Н. Островского, 138	Ковтунов Анатолий Иванович		tu_rpn@astranet.ru
Волго- градская область	400131, г. Волгоград, ул. Комсомоль- ская, 10а	Злепко Александр Владимиро- вич	(8442) 38 46 66	rpnvolg@vistcom.ru
Республи- ка Дагестан	367005, г. Махачкала, ул. Казбекова, 174	Омариева Элеонора Ярагиевна	(8722) 63 35 31	oit@dagsen.ru
Кабарди- но-Бал- карская Республика	360051, г. Нальчик, ул. А. Кешокова, д. 96	Хацуков Климентий Халютрович	(8662) 42 35 74	nasip@kbrnet.ru
Респуб- лика Калмыкия	358000, г. Элиста, ул. Балакаева, д. 8	Яшкулов Константин Борисович	(84722) 2 56 94	rpnrk1@yandex.ru
Карачаево- Черкес- ская Рес- публика	369000, г. Черкесск, пр. Ленина, д. 136	Петрюк Валентина Александровна	(87822) 7 83 78	potreb_kchr@mail.svk chr.ru
Красно- дарский край	350000, г. Красно- дар, ул. Рашпилев- ская, 100	Клиндухов Валерий Павлович	(861) 259 36 57	ycenter@mail.kuban.ru
Ростов- ская область	344019, г. Ростов- на-Дону, ул. 18-я линия, д. 17	Соловьев Михаил Юрьевич	(863) 251 05 92	master@rpndon.ru
Ставро- польский край	355008, г. Ставро- поль, пер. Фадеева, д. 4	Ковалев Ни- колай Гри- горьевич	(8652) 94 72 06	tu@stavrpn.ru

Чеченская Республика	г. Грозный, Старопромысловское ш., д. 10			
Приволжский федеральный округ				
Республика Башкортостан	450054, г. Уфа, ул. Р. Зорге, 58	Такаев Роберт Мухаметович	(374) 229 90 99	RpnRB@ufanet.ru
Кировская область	610027, г. Киров, ул. Красноармейская, 45	Грухина Галина Николаевна	(8332) 62 51 21	rpn@rpnkirov.ru
Республика Марий Эл	424007, г. Йошкар-Ола, ул. Машиностроителей, д. 121	Булатова Светлана Ильгизовна	(8362) 68 19 97	all@san.mari.ru
Нижегородская область	603950, г. Нижний Новгород, ул. Тургенева, д. 1	Петров Евгений Юрьевич	(8312) 36 78 90	sanepid@sinn.ru
Оренбургская область	460021, г. Оренбург, ул. 60 лет Октября, д. 2/1	Вяльцина Наталья Ефимовна	(3532) 33 14 14	zag@mail.orenburg.ru
Пензенская область	440026, г. Пенза, ул. Лермонтовская, д. 36	Дмитриев Александр Павлович	(8412) 55 26 03	sanepid@sura.ru
Пермский край	614016, г. Пермь, ул. Куйбышева, д. 50	Сбоев Александр Сергеевич	(342) 249 51 63	ooto@permonline.ru
Самарская область	443079, г. Самара, проезд Георгия Митирева, д. 1	Сергеева Нина Михайловна	(846) 260 38 05	sancntr@fsnsamara.ru
Саратовская область	410028, г. Саратов, ул. Вольская, д. 7	Данилов Алексей Николаевич	(8452) 22 89 79	sarrpn@san.ru
Республика Татарстан	420111, г. Казань, ул. Б. Красная, д. 30	Морозов Виктор Валентинович	(843) 238 98 54	morozov-vv@kgts.ru
Удмуртская Республика	426009, г. Ижевск, ул. Ленина, 106	Забродин Николай Алексеевич	(3412) 75 28 44	gsenr@udmnet.ru
Ульяновская область	432063, г. Ульяновск, ул. Дмитрия Ульянова, д. 4	Меркулов Анатолий Викторович	(8422) 44 29 36	mav@mv.ru
Уральский федеральный округ				
Курганская область	640020, г. Курган, ул. Куйбышева, 46	Килевой Леонид Яковлевич	(3522) 42 13 36	rpnkurgan@orbitel.ru

Свердлов- ская об- ласть	620078, г. Екате- ринбург, Отдель- ный пер., д. 3	Никонов Борис Иванович	(343) 372 13 79	root@ocsen.utk.ru
Тюмен- ская область	625026, г. Тюмень, пр. Геологоразвед- чиков, д. 1	Шарухо Галина Васильевна	(3452) 20 88 24	nadzor7@telesib.ru
Челябин- ская область	454091, г. Челябинск, ул. Елькина, д. 73			rospn@chel.surnet.ru
Ямало- Ненецкий автоном- ный округ	629008, г. Салехард, ул. Ти- това, д. 10	Раенгулов Булат Мухи- медович	(34922) 4 11 16	tugsen@yamalinfo.ru

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

с образцами заявлений

Ответственный редактор *Т. Лагун*
Художественный редактор *Н. Шабанова*
Технический редактор *Н. Тростьянская*
Компьютерная верстка *И. Кондратьев*
Корректор *С. Жури*

ООО «Издательство «Эксмо»
127299, Москва, ул. Клары Цеткин, д. 18/5. Тел. 411-68-86, 956-39-21.
Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru

Подписано в печать 19.11.2007.
Формат 60х84 ¹/₁₆. Гарнитура «Таймс». Печать офсетная.
Бум. тип. Усл. печ. л. 5,58.
Тираж экз.

Оптовая торговля книгами «Эксмо»:

ООО «ТД «Эксмо». 142700, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное,
Белокаменное ш., д. 1, многоканальный тел. 411-50-74.
E-mail: reception@eksmo-sale.ru

По вопросам приобретения книг «Эксмо»

зарубежными оптовыми покупателями обращаться в ООО «Дип покет»

E-mail: foreignseller@eksmo-sale.ru

International Sales:

International wholesale customers should contact «Deep Pocket» Pvt. Ltd. for their orders.
foreignseller@eksmo-sale.ru

По вопросам заказа книг корпоративным клиентам,

в том числе в специальном оформлении,

обращаться по тел. 411-68-59 доб. 2115, 2117, 2118.

E-mail: vipzakaz@eksmo.ru

Оптовая торговля бумажно-беловыми

и канцелярскими товарами для школы и офиса «Канц-Эксмо»:

Компания «Канц-Эксмо»: 142702, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное-2,
Белокаменное ш., д. 1, а/я 5. Тел./факс +7 (495) 745-28-87 (многоканальный).
e-mail: kanc@eksmo-sale.ru, сайт: www.kanc-eksmo.ru

Полный ассортимент книг издательства «Эксмо» для оптовых покупателей:

В Санкт-Петербурге: ООО СЗКО, пр-т Обуховской Обороны, д. 84Е.

Тел. (812) 365-46-03/04.

В Нижнем Новгороде: ООО ТД «Эксмо НН», ул. Маршала Воронова, д. 3.

Тел. (8312) 72-36-70.

В Казани: ООО «НКП Казань», ул. Фрезерная, д. 5. Тел. (843) 570-40-45/46.

В Ростове-на-Дону: ООО «РДЦ-Ростов», пр. Стачки, 243А.

Тел. (863) 220-19-34.

В Самаре: ООО «РДЦ-Самара», пр-т Кирова, д. 75/1, литера «Е».

Тел. (846) 269-66-70.

В Екатеринбурге: ООО «РДЦ-Екатеринбург», ул. Прибалтийская, д. 24а.

Тел. (343) 378-49-45.

В Киеве: ООО ДЦ «Эксмо-Украина», ул. Луговая, д. 9.

Тел./факс: (044) 501-91-19.

Во Львове: ТП ООО ДЦ «Эксмо-Украина», ул. Бузкова, д. 2.

Тел./факс (032) 245-00-19.

В Симферополе: ООО «Эксмо-Крым» ул. Киевская, д. 153.

Тел./факс (0652) 22-90-03, 54-32-99.

В Казахстане: ТОО «РДЦ-Алматы», ул. Домбровского, д. 3а.

Тел./факс (727) 251-59-90/91. gm.eksmo_almaty@arna.kz

Мелкооптовая торговля книгами «Эксмо» и канцтоварами «Канц-Эксмо»:

127254, Москва, ул. Добролюбова, д. 2. Тел.: (495) 780-58-34.

Полный ассортимент продукции издательства «Эксмо»:

В Москве в сети магазинов «Новый книжный»:

Центральный магазин — Москва, Сухареvская пл., 12. Тел. 937-85-81.

Волгоградский пр-т, д. 78, тел. 177-22-11; ул. Братиславская, д. 12, тел. 346-99-95.

Информация о магазинах «Новый книжный» по тел. 780-58-81.

В Санкт-Петербурге в сети магазинов «Буквоед»:

«Магазин на Невском», д. 13. Тел. (812) 310-22-44.

**По вопросам размещения рекламы в книгах издательства «Эксмо»
обращаться в рекламный отдел. Тел. 411-68-74.**