

## Юристы тоже могут быть мошенниками

В последнее время активировалась некие группы «юристов», которые массово привлекают к себе людей бесплатными консультациями, и в рабочее время и в выходные дни. Они работают практически непрерывно.

Как может показаться, на первый взгляд, все вполне законно, - заключается договор, оплачивается услуга и эта услуга даже оказывается, но не все так гладко как кажется.

Услышав слово «договор» потенциальные клиенты расслабляются и думают, что если есть договор, значит все будет законно и правильно, а наличие договора обеспечивает им гарантию оказанной услуги. Но мы бы не были так уверены, может услуга и будет оказана, только вот качество этой услуги может не совпадать с ожиданием. Да, несомненно, есть юристы, которые действуют только добросовестно и таких наверное больше, но, к сожалению есть и другие...

Так вот те самые «другие» юристы заключают договор, в котором чаще всего не определен предмет договора, вернее, он определен, но настолько размыто, что несведущие граждане оказываются в ловушке.

Предмет договора - это одно из существенных (если не самых главных) условий договора. Если предмет определен неверно, можно по итогу получить услугу, которую вы не заказывали вовсе, только вот доказать это будет сложно.

Например, в договоре в разделе «предмет договора» указано: «исполнитель обязан выполнить услугу» и далее «претензия». То есть исполнитель обязан оказать услугу, видимо, по написанию претензии? Или по направлению претензии адресату? Или что? Что значит услуга «претензия»? претензия к кому? Претензия о чем? Претензия с какими требованиями?

Отсюда вывод, прежде чем подписать какой-либо договор, очень внимательно ознакомьтесь хотя бы с его предметом. Что вы заказываете, какой результат хотите получить в итоге? Такой же пример, не менее наглядный, можно, кстати, привести и из другой сферы, например изготовление кухни. В договоре указано «исполнитель обязан изготовить кухню по размерам заказчика». И вот наступили сроки, исполнитель доставляет, собирает кухню и... тут-то все и начинается, шкаф не того размера, не той ширины, высоты, длины... и имеет иные отступления от ранее согласованного (чаще всего устного) варианта. Потребитель приходит на консультацию расстроенный, желает расторгнуть договор и вернуть свои деньги... Мы внимательно изучаем документы, смотрим эскиз, а в нем нет размеров шкафов, оказывается, они согласовывались где-то когда-то на каком-то непонятном листочке и с пояснениями заказчика. Кто виноват? Исполнитель? Имеет смысл идти в суд за разрешением спора? Большая вероятность, что нет, если только нет иных нарушений. И таких потребителей немалое количество.

Но все же вернемся к нашей первоначальной теме. Итак, потребитель заключает договор на оказание юридической услуги «претензия» и через некоторое время приходит за результатом. Исполнитель выдает для подписания акт выполненных работ. Потребитель довольный собой, уверен в том, что его не обманули и хорошо, что он не поверил отрицательным отзывам о компании, уходит восвояси. И вот тут начинается... Гражданин направляет претензию и, конечно же, ждет положительного результата, но, увы..., к сожалению, чаще всего результат гражданина не устраивает, так его нет, ...вернее он есть, но отрицательный. Гражданин пытается понять, что, где он сделал не так, обращается к иным юристам и оказывается, что ранее написанная претензия не имеет никакого отношения к его вопросу или что его вопрос априори не может быть решен положительно, так как закон этого не предусматривает или иные случаи.

Так вот, качество услуг, которыми воспользовался гражданин, потерял время, деньги, нервы оставило желать лучшего. Написана была претензия «другими юристами» по давно подготовленному шаблону, без учета конкретных обстоятельств, без учета

изменений законодательства и более того, содержит в себе требования, которые потребитель, в силу закона, предъявлять не вправе.

Гонясь за легкой наживой, псевдоюристы совсем не думают о людях, о их заботах, проблемах, им это не важно, ведь они не несут за это никакой ответственности. Они подписали договор, подписали акт выполненных работ и люди, не обладая юридическими знаниями, доверились им и оказались в ловушке. Самое печальное, что люди теряют не только крупные суммы, время, зачастую они теряют возможность решить свой спор, который можно было бы решить, если бы они обратились сразу действительно к профессионалам.

Подводя итог сказанному, хотелось бы обратиться к гражданам с рекомендацией обращаться к проверенным юристам, искать отзывы у родных, близких, знакомых. Не нужно слепо доверять положительным отзывам в интернете, не исключено, конечно, что среди них есть и реальные, но хочется обратить внимание, что отзывы в наше время, к великому сожалению, можно купить, не так уж они дорого стоят... Как сказала писательница Дайна Мьюлок Крайк: «Верь только половине того, что видишь, и ничему из того, что слышишь». Ищите информацию, перепроверяйте, это, прежде всего, нужно Вам!

## Туристские услуги. Анализ судебной практики

Ни для кого не секрет, что туристическая отрасль – одна из тех отраслей российской экономики, которая одна из первых попала под удар новой коронавирусной инфекции.

В отделение защиты прав потребителей – консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» с марта по май 2020 года поступало большое количество звонков от граждан, которые планировали путешествовать, но им так этого и не удалось сделать в связи с закрытием границ и отменой авиарейсов.

Многие потребители задавались вопросами: «Есть Фонд персональной ответственности, Правительство выделило деньги в качестве субсидий туроператорам на возмещение затрат, понесенных при выполнении мероприятий: по договорам о реализации туристического продукта в сфере выездного туризма в рамках ограничений, связанных с распространением новой коронавирусной инфекции; по обеспечению вывоза туристов из государств, в которых сложилась неблагоприятная ситуация в связи с распространением новой коронавирусной инфекции? Почему туроператоры и турагенты не возвращают деньги уже сейчас? Почему приходится восстанавливать свои права в судебном порядке?».

На эти и многие другие вопросы нам, к сожалению, сложно было ответить в сложившейся ситуации тогда, да потом после вступления в силу Постановления Правительства РФ от 20.07.2020 № 1073 «Об утверждении Положения об особенностях на 2020 и 2021 годы исполнения и расторжения договора о реализации туристского продукта, заключенного по 31 марта 2020 года включительно...» (далее Положение) оставалось только принять позицию властей.

Однако, не смотря ни на что граждане обращались за помощью в восстановлении нарушенного права в суде. Так по вопросам взыскания денежных средств за несостоявшиеся путешествия с турагентов и туроператоров к нам обратилось более 200 потребителей и каждому десятому было подготовлено исковое заявление в суд с одними и теми же требованиями, а именно взыскать:

- полную стоимость тура;
- неустойку за нарушение сроков возврата денежных средств;
- проценты за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания;
- штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

По итогам обратной связи с этими потребителями в декабре 2020 года, мы провели анализ рассмотрения дел в суде. Из 23 исковых заявлений были рассмотрены 10. По остальным 13-и заявлениям: 5 находятся на рассмотрении, в 3-х случаях граждане изменили свое решение обращаться в суд, по одному заявлению требования потребителя были удовлетворены в добровольном порядке, а по остальным информацию получить не удалось.

Так из 10 рассмотренных судами решений, все были удовлетворены, однако суды разделились во мнении.

Исковые требования по 6 заявлениям были удовлетворены почти полностью (снижен только размер морального вреда) и сроки по возврату денежных средств конкретизированы не были, то есть Ответчики (туроператор, турагент) обязаны вернуть денежные средства сразу после вступления решения суда в законную силу.

По остальным же 4 заявлениям суды не удовлетворили требования о взыскании морального вреда, процентов за пользование денежными средствами, штрафа, а при удовлетворении требований о выплате потребителям денежных средств в связи с расторжением договора о реализации туристского продукта, указали: «взыскать с «...» в пользу «...» денежные средства в размере «...», которые подлежат выплате в срок, **не позднее 31 декабря 2021 года**».

Таким образом, анализируя результаты судебной практики, приходим к выводу, что суды при вынесении решений об отказе от исполнения договоров о реализации туристского продукта не пришли к единому мнению и устоявшейся практики еще нет.

Мы понимаем недовольства и претензии потребителей, однако проблема продолжает оставаться нерешенной. При этом, чтобы хоть как-то поддержать потребителей, хотелось бы напомнить, что в соответствии с пунктом 8 Положения **туроператор** при осуществлении

возврата заказчику уплаченных им за туристский продукт денежных сумм, **обязан уплатить заказчику проценты** за пользование указанными денежными средствами в размере 1/365 ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации, действующей на дату вступления в силу Положения, за каждый календарный день пользования. Проценты начисляются со дня предъявления заказчиком соответствующего требования до дня возврата заказчику уплаченной за туристский продукт денежной суммы.

За подготовкой текста искового заявления, в случае необходимости, потребители могут обращаться в Управление Роспотребнадзора по Иркутской области, а также в отделение защиты прав потребителей – консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Иркутской области».

Подводя итог сказанному, хотелось бы, прежде всего, поддержать потребителей, порекомендовать - не опускать руки и всегда отстаивать свои права.

## Особенности регулирования гостиничных услуг в условиях пандемии

Пандемия коронавируса COVID-19 внесла существенные изменения в привычный ритм жизни каждого человека независимо от его места жительства. Государствами разных стран были приняты беспрецедентные и достаточно жесткие меры, направленные на профилактику заболевания.

Стремительное распространение коронавирусной инфекции не обошло стороной ни одну отрасль. И гостиничный бизнес является одной из наиболее пострадавших отраслей.

Для потребителя, при решении вопроса о возврате платы за неоказанные гостиничные услуги по причине принятия мер ограничительного характера сотрудники консультационного центра рекомендуют:

1. Рассматривать встречное предложение исполнителя услуг;
2. По возможности стараться урегулировать спор в досудебном порядке,

в противном случае спор будет рассматриваться судом с учетом положений п. 3 ст. 451 ГК РФ.

Согласно ст. 451 ГК РФ существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его изменения или расторжения, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из его существа.

Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

При расторжении договора вследствие существенно изменившихся обстоятельств суд по требованию любой из сторон определяет последствия расторжения договора исходя из необходимости справедливого распределения между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением этого договора.

Потребителям, самостоятельно приобретшим услуги иностранного исполнителя, следует ознакомиться с условиями заключенного с исполнителем соглашения.

При наличии обстоятельств, свидетельствующих о невозможности оказания услуг исполнителем по причине введения ограничительных мер следует руководствоваться правилами, установленными в таком соглашении.

Важно знать, что в случае, когда с потребителем заключено соглашение о выборе применимого права и деятельность исполнителя не направлена на территорию РФ, судом могут быть применимы нормы защиты прав потребителя, страны места жительства или основного места деятельности исполнителя услуг (п. 4 ст. 1212 ГК РФ).

Соответственно, при возникновении спорных ситуаций с иностранным исполнителем услуг, связанных с отказом в возврате уплаченных денежных средств либо с отказом изменения условий заключенного договора, потребитель пользуется правами, предоставленными императивными нормам страны, в которой исполнитель осуществляет свою деятельность.

Единого стандарта (единой политики) взимания и возврата такой платы не существует, в каждой стране свое регулирование. Так как существуют возвратные и невозвратные тарифы. Регулирование данного вопроса зависит от особенностей законодательства страны пребывания.

Глобальные платформы бронирования в ситуации с COVID-19 размещают полезную информацию на своих сайтах.

Например, платформы Booking.com и Hotels.com, размещают информацию такого рода:

«Клиенты, которые забронировали проживание по невозмещаемому тарифу до 19 марта 2020 года на даты в период с 20 марта 2020 года по 30 апреля 2020 года, в ближайшие дни получают от нас электронное письмо с вопросом, следует ли сохранить или отменить данное бронирование. Если вы решите отменить бронирование, вы получите

право на полный возврат средств или, в некоторых случаях, на ваучер, позволяющий снова забронировать тот же объект размещения позднее. Нет необходимости звонить нам, однако, чтобы воспользоваться этим предложением, вы должны отменить свое бронирование не менее чем за 24 часа до заезда.»

А платформа Airbnb, разместила информацию такого рода:

«Бронирование жилья и Впечатлений, оформленное не позднее 14 марта и с датой прибытия между 14 марта и 31 мая 2020 года, можно отменить до прибытия. При этом гостям доступны различные варианты отмены и возврата денег, хозяева не платят штраф, а суперхозяева не теряют свой статус. Airbnb возвращает деньги или выдает бонус на путешествие, включающий сборы за услуги при отмене. Для отмены в соответствии с правилами вы должны подтвердить факты и/или представить дополнительную документацию об уважительных причинах.

Если бронирование оформлено после 14 марта 2020 года, действуют обычные правила отмены. Отмены, сделанные до 14 марта 2020 года, обрабатываются в соответствии с уважительными причинами, действующими на момент отправки запроса.

Если время прибытия прошло, уважительные причины не действуют.»

В связи с вышеизложенным во время пандемии рекомендуем воздержаться от путешествий и посещений мест большого скопления людей!

## Дистанционная торговля. Вопрос-ответ.

### **Имею ли право отказаться от товара, заказанного в Интернет-магазине?**

В соответствии со статьей 26.1 Закона «О защите прав потребителей», а также п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства №612 от 27.09.2007 г. 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.

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

Помните! Вышеуказанные правила не действуют, если товар заказывается на сайтах зарубежных интернет-магазинов.

Обязательно вскрывайте упаковку и внимательно осматривайте заказанный товар. Вписывайте в акт приема-передачи даже малейшие внешние повреждения – вмятины, царапины и т.п.

По возможности, перед тем как отдавать деньги курьеру, доставившему вам заказ, постарайтесь проверить товар в действии.

**Заказывали товар через интернет – магазин. Товар оказался некачественным, поэтому отправили его обратно продавцу почтой. Товар был получен, а деньги не возвращают. На электронные письма не отвечают, по телефону конкретных ответов не дают или просто отключаются. Что делать?**

Согласно п. 33 Правил продажи товаров дистанционным способом, при возврате покупателем товара ненадлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

- полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- фамилия, имя, отчество покупателя;
- наименование товара;
- даты заключения договора и передачи товара;
- сумма, подлежащая возврату;
- подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

Вне зависимости от местонахождения продавца Вы вправе обратиться с иском заявлением в суд по месту своего жительства (согласно п. 2 статьи 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»), уточнив при этом фирменное наименование организации (продавца) и место его нахождения (юридический адрес организации).

**Заказал обувь через интернет. Оплатил заказ. Товар получил через неделю по почте, но он не подошел мне по размеру, хочу вернуть обувь обратно. Продавец в возврате не отказывает, но говорит о том, что оплатить пересылку должен я. Правомерно ли это?**

Да, магазин прав. Согласно ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» при отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

**Заказывал в интернет-магазине мобильный телефон, оплатил покупку картой. Прошел уже месяц, нет ни телефона, ни денег. Каков порядок действий?**

В ситуации с заказом товара через интернет Вам необходимо уточнить точные сроки доставки товара, они должны быть оговорены в заказе. Если сроки истекли или Вы по какой-либо причине хотите отказаться от товара, Вам необходимо уточнить юридический адрес интернет-магазина и направить письменную претензию в адрес продавца с требованием о возврате денежных средств. В случае неудовлетворения Ваших требований в добровольном порядке необходимо обратиться с иском заявлением в суд с приложением всех документов, подтверждающих заказ и покупку товара.