

Памятка для потребителя.

Защита прав потребителя. Неустойка.



При неисполнении одной из сторон договора своих обязательств по договору, как правило, у другой стороны возникают убытки, связанные с данным исполнением. Одним из способов компенсировать данные убытки является на практике взыскание штрафных санкций за нарушение условий договора с другой стороны.

Такие штрафные санкции могут быть установлены договором, заключенным сторонами, либо предусматриваться законодательством, в том числе специальным законодательством, регулирующим отдельные правоотношения, которые, по мнению законодателя, являются социально важными и потому подлежат особому регулированию.

Неустойка может компенсировать все убытки или наоборот, не исключать взыскание, помимо неустойки, убытков в установленном порядке.

Одним из способов защиты и восстановления нарушенных прав потребителей является НЕУСТОЙКА. Предъявление письменной претензии с уведомлением, что в случае отказа в удовлетворении изложенных в ней требований потребитель будет взыскивать с продавца (исполнителя) неустойку, штраф, а также моральный вред значительно увеличивает шансы досудебного урегулирования спора.

Неустойка

ВНИМАНИЕ! Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее-Закон) предусмотрены следующие размеры неустойки:

- 0,5% (за просрочку передачи предварительно оплаченного товара),**
- 1% (за просрочку удовлетворения требований потребителя при продаже некачественного товара),**
- 3% (за просрочку выполнения работ и при просрочке удовлетворения требований потребителя при выполнении работ).**

Неустойка, по своей правовой природе, является одним из способов обеспечения обязательств, направленным на побуждение другой стороны к надлежащему исполнению своих обязательств.

Неустойка (штраф и пени) являются штрафными санкциями, обязанность выплаты которых возникает только в случае нарушения установленных условий.

Важно отметить, такие штрафные санкции не всегда должны исходить из условий договора, законом может быть предусмотрена своя мера ответственности за соответствующее нарушение (например, Законом о защите прав потребителей). предусмотрен размер неустойки за невыполнение обязательств перед потребителем; Законом об участии в долевом строительстве предусмотрен размер неустойки за просрочку передачи объекта участнику долевого строительства и т.д.).

Договором может быть предусмотрен иной размер неустойки, однако он не может быть меньше предусмотренного законом. Если в вашем договоре предусмотрен размер неустойки, меньший по сравнению с Законом, этот пункт договора является недействительным в соответствии со ст. 16 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Заявляя требование о взыскании неустойки, необходимо, чтобы было письменное доказательство предъявления того или иного требования продавцу (например, отметка о вручении претензии, запись в книге отзывов и предложений (которую в таком случае необходимо сфотографировать)). Это необходимо для того, чтобы знать с какой даты необходимо вести расчет неустойки.

Отличия пени от штрафа

Неустойкой именуется общее понятие штрафных санкций, которые могут быть применены к виновной стороне. Она в свою очередь подразделяется на понятия «пени» и «штраф».

Пени (пеня) – это неустойка, которая устанавливается договором или законом на случай просрочки исполнения обязательства и исчисляется за каждый определенный отрезок времени. Особенность неустойки заключается в том, что она обладает нарастающим итогом.

Например, неустойка за просрочку оплаты по Договору – 0,1% в день. Просрочка в оплате – 60 дней. Соответственно, исходя из указанных условий, размер неустойки составляет 6% от неоплаченной цены по Договору ($0,1\% \cdot 60 = 6\%$), то есть, размер неустойки растет с каждым днем.

Штраф – это неустойка, которая устанавливается в твердом эквиваленте (денежном и в виде определенной процентной ставки) и взыскивается однократно. Обычно, штраф используется для того, чтобы установить единовременный штраф за допущение какого-либо нарушения.

Например, штраф за поставку некачественного Товара – 10%. Или, штраф за поставку некачественного Товара составляет 10 000 рублей. Соответственно, данный штраф начисляется единовременно за допущение конкретного нарушения (в данном случае за поставку некачественного Товара).

Какая неустойка за просрочку платежа по договору или иное нарушение может быть установлена?

В теории неустойка делится также на 4 вида:

- зачетная (сумма взысканной неустойки вычитается из суммы подлежащих взысканию убытков);
- исключительная (взыскание неустойки исключает взыскание убытков);
- альтернативная (сторона вправе выбрать: взыскать неустойку или убытки);
- штрафная (убытки взыскиваются помимо неустойки, сверх суммы неустойки).

На практике стороны в договоре устанавливают неустойку в виде размера процента за каждый день просрочки (например, 0,1%, 0,5%, 1% за каждый день просрочки), либо размер неустойки можете приравниваться к ставке рефинансирования, ключевой ставке (с 2016 года ставка рефинансирования приравнена к ключевой ставке), может устанавливаться, к примеру, 1/150, 1/300 ставки рефинансирования, либо размер устанавливается в твердой сумме, в том числе за каждый день просрочки (например, 500 рублей за каждый день просрочки). Также в договоре может содержаться ограничение общей суммы неустойки (“но не более 10% от суммы договора”, “но не более цены непоставленного товара” и т.д.). Сумма, от которой рассчитывается неустойка, также варьируется (от всей цены договора, от цены неоплаченного товара, непоставленного товара, невыполненной работы, неоплаченной работы и т.д.). Поэтому при расчете неустойки за просрочку необходимо внимательно изучить условия договора (закона, если неустойка установлена законом) и учесть все условия расчета.

Неустойка (штраф) может устанавливаться за различные нарушения условия договора, просрочку исполнения обязательства: нарушение сроков выполнения работ, поставки товара, нарушение срока оплаты, расторжение договора, непредставление документов и т.д.

Неустойка за расторжение договора

В судебной практике можно встретить споры относительно возможности установления неустойки как меры ответственности за расторжение договора (например, условия в договоре, подобного этому: “в случае расторжения договора в одностороннем порядке сторона, заявившая о расторжении договора, выплачивает штраф в размере 10% от цены контракта”).

Принцип свободы договора должен позволять устанавливать любые условия в договоре, не запрещенные законом.

ВАЖНО! Если стороны предусмотрели исполнение обязательств по частям, то в связи с этим неустойка должна исчисляться не от всей суммы договора, а только от стоимости тех частей, в отношении которых была допущена просрочка (определение ВС РФ от 06.10.2016 № 305-ЭС16-7657).

Когда сумма неустойки очевидно не соответствует масштабам возникших последствий несоблюдения договорных обязательств, суд может снизить ее размер (п. 1 ст. 333 ГК РФ).

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает следующие виды неустоек:

- Неустойки при продаже товаров:

1. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о гарантийном ремонте (ст. 20 - срок ремонта не может превышать 45 дней);
2. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о замене товара (ст. 21 - сроки для замены: 7, 20 дней или месяц);
3. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя об уменьшении стоимости товара (ст. 23 – срок 10 дней);
4. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о возврате денег за товар (ст. 23- деньги должны быть возвращены в течение 10 дней);
5. Неустойка за нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара (статья 23.1- срок передачи товара установлен в договоре).

- Неустойки при выполнении работ:

6. Неустойка за нарушение сроков (новых сроков) выполнения работ (статья 28);
7. Неустойка за нарушение новых сроков выполнения работ, назначенных потребителем (статья 28);
8. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о безвозмездном устранении недостатков выполненной работы (статья 29, 30);
9. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о соответствующем уменьшении цены выполненной работы (статья 28, 29);
10. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о повторном выполнении работы/безвозмездном изготовлении другой вещи (статья 28);
11. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о возмещении понесенных им расходов по устранению недостатков работы своими силами или силами третьих лиц (статья 28, 29);
12. Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требования потребителя о возврате денег за работу (статья 28, 29, 32).

При отказе (уклонении) в удовлетворении законных требований потребителя в добровольном порядке по общему правилу защита нарушенных гражданских прав (включая защиту прав потребителей), в силу положений п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации и п. 1 ст. 17 Закона может быть осуществлена только судом по правилам гражданского судопроизводства.

В целях профилактики распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), в местах скопления людей, необходимо помнить о соблюдении мер безопасности – ношении маски, социальной дистанции (1,5 м) или отказаться от их посещения.

Если Вам требуется консультация, Вы можете обратиться в Консультационный центр по защите прав потребителей.

На базе Консультационного центра осуществляется также оказание услуг по составлению претензий, жалоб, исковых заявлений, приведению независимых экспертиз.

Адрес Консультационного центра: Липецкая обл., г. Липецк, ул. Октябрьская, д. 80 А. тел. +7 (4742) 74 06 00, 74-06-08, 77-04-13.

Время работы: понедельник – пятница с 08.00 до 17.00 часов, перерыв с 12.00 до 13.00 часов.