

Защита прав потребителей: размер неустойки.

Для граждан (потребителей)

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.

Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (в п. 34) разъяснено, что применение статьи 333 ГК РФ (уменьшение неустойки в виду ее несоразмерности последствиям нарушения обязательства) по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

ВНИМАНИЕ! Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее-Закон о защите прав потребителей) 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).

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 о защите прав потребителей, этот пункт договора является недействительным в соответствии со ст. 16 Закона 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.

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 о защите прав потребителей может быть осуществлена только судом по правилам гражданского судопроизводства.