



В Роспотребнадзор по Республике Алтай поступают обращения потребителей на отказ в возврате денежных средств при расторжении договора на оказание услуг горнолыжного ски-пасса, когда потребитель не смог воспользоваться услугой, в том числе и по техническим причинам (при не работающем подъемнике).

По данным обращения разъясняем.

Отказ от договора необходимо оформить письменно, в форме заявления или соглашения о расторжении договора. Указывать причины отказа не обязательно, достаточно сослаться на ст. 32 Закона. Если договор содержит иные условия относительно права потребителя на отказ от исполнения договора или прямой запрет на односторонний отказ от договора – данная норма ограничивает права потребителя, соответственно договор признается ничтожным (п. 2 ст. 731 ГК РФ). Ничтожны и соглашения, устанавливающие размер расходов исполнителя, подлежащих возмещению в случае одностороннего отказа от договора.

Помните! Если до момента отказа от договора потребитель выплатил исполнителю какие-либо денежные суммы – они подлежат возврату, за вычетом фактически понесенных расходов на исполнение договора.

В случае отказа исполнителя от расторжения договора, отказа от возврата уплаченных денежных средств или предъявления потребителю требований финансового характера, превышающих фактически понесенные расходы, потребителю необходимо обратиться к исполнителю с претензией.

Претензия составляется в 2-х экземплярах. В ней указываются требования о расторжении договора и возврате ранее уплаченных сумм. Кроме того, потребитель может потребовать представить письменное подтверждение расходов, понесенных в связи с оказанием услуг по данному договору.

Один экземпляр передается исполнителю (лично или путем направления заказного письма с уведомлением), на втором экземпляре, в случае личного получения претензии, исполнитель ставит отметку о получении, дату и подпись. Срок рассмотрения претензии – 10 дней (ст. 31 Закона).

Важно! Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, разрешить его можно исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

Согласно п. 1 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом. При этом, согласно пунктов 2 и 3 указанной статьи потребитель имеет право предъявить иск о защите прав потребителей в суд по месту:

-нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель по месту его жительства;

-жительства или пребывания истца;

-заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности её филиала или представительства, иск может быть предъявлен в суд по месту нахождения её филиала или представительства.

Потребитель по иску, связанному с нарушением прав потребителей, освобождается от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.