

Дорогие наши читатели!

Правовая грамотность и просвещенность наших соотечественников, проживающих в странах региона, находится не всегда на достаточно высоком уровне, и наш журнал – помощник и советчик в сложных юридических делах. Редакция планирует расширить географию обзора правовых тем. В наших планах на будущее – подключение юристов из Польши и, если получится, из Германии и Исландии. Мы мечтаем сделать наш журнал региональным правовым изданием.

ПРАВА СОТЕЧЕСТВЕННИКОВ



ЮРИДИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ №2 • 2016 год

Северной Европы

Норвегия:

ЗАКОН О ПОКУПКЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ

- ОРГАНИЗАЦИИ, ЗАЩИЩАЮЩИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
- АРЕНДА ЖИЛЬЯ
- ПОКУПКА-ПРОДАЖА ВТОРИЧНОГО ЖИЛЬЯ

Дания:

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО ДАНИИ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА, РЕГУЛИРУЮЩИЕ БЫТОВЫЕ СДЕЛКИ

- ПОКУПКА АВТОМОБИЛЕЙ, НОВЫХ И ПОДЕРЖАННЫХ

Швеция:

ОРГАНЫ И ОРГАНИЗАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ
- КУПЛЯ-ПРОДАЖА ТОВАРОВ И УСЛУГ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ
- ПРИОБРЕТЕНИЕ ЖИЛЬЯ В СОБСТВЕННОСТЬ

Финляндия:

СЛУЖБА/УЧРЕЖДЕНИЕ ПО ЗАЩИТЕ КОНКУРЕНЦИИ И ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- СУДЕБНАЯ СИСТЕМА ФИНЛЯНДИИ
- АРЕНДА ЖИЛЬЯ



**ОТВЕТЫ наших юристов на
ВОПРОСЫ наших читателей**

СОДЕРЖАНИЕ

НАД НОМЕРОМ РАБОТАЛИ:

Главный редактор/менеджмент

Татьяна Дале

Редакционный совет

Татьяна Дале (Берген),
Юрий Кружнов (Санкт-Петербург),
Светлана Корнеева (Москва)

Юристы-консультанты

Игорь Хитрухин (Финляндия),
Леся Хилепи (Дания),
Владимир Резник (Швеция),
Светлана Юхансен (Норвегия)

Дизайн и верстка

Светлана Корнеева

Литературный редактор

Юрий Кружнов

Адрес редакции

Bergen, 5136 Mjølkeråen, Nordre Torpe 50, Norway

Сайт журнала:

www.landsmann.no
www.ksovet.no

Для контактов:

Отзывы, вопросы присылайте
на адрес pravonordik@gmail.com



Предыдущие номера
журнала вы найдете
на нашем сайте

При перепечатке ссылка на журнал обязательна
Регистрационный номер издания 990128715
Тираж – 4000 экз.



«Фонд поддержки
и защиты прав
соотечественников,
проживающих
за рубежом»

Слово от редакции..... *стр. 1*

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В НОРВЕГИИ *стр. 2*



Юрист Светлана Юхансен освещает основные аспекты законодательства Норвегии по защите прав потребителей, а также рассказывает об аренде и купле-продаже жилья

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ДАНИИ *стр. 16*

О правовых механизмах по защите прав потребителей в Дании ведёт беседу датско-русский юрист Леся Хилепи. Ею затрагиваются также вопросы покупки недвижимости



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ШВЕЦИИ *стр. 30*



Публикация шведского юриста Владимира Резника служит компасом в море проблем, возникающих в отношениях потребителей с производителями товаров и услуг. Освещаются также механизмы приобретения жилья

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ФИНЛЯНДИИ *стр. 44*

Из статьи финского юриста Игоря Хитрухина вы узнаете о защите потребителя от нечестной рекламы, от кабальных условий договоров, от обмана производителей товаров и услуг. Рассказывается также о правилах аренды жилья



СЛОВО ОТ РЕДАКЦИИ



Этот номер журнала посвящён нам с вами, дорогие читатели!
Нам, дорогие читатели – и потребители!

Кто такой потребитель? Энциклопедия даёт такое определение:

потребитель – гражданин, имеющий намерения 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.

Другими словами, потребители – это все мы. Именно такую характеристику этому понятию дал 35-й президент США Джон Кеннеди в 1961 году. Кстати, позднее его речь стала толчком для учреждения Всемирного дня защиты прав потребителя.

Вся мировая экономика построена на том принципе, что конечным звеном в цепочке деньги-товар-деньги, как правило, является рядовой потребитель, поскольку именно на удовлетворение его естественных нужд и потребностей работают все отрасли промышленности, индустрия услуг и развлечений всего мира.

Потребитель – это самое главное звено любой отрасли экономики. Производитель, лишившийся потребителя, обречён на банкротство.

Поэтому защита законных прав и интересов потребителя является одним из приоритетных направлений деятельности всякого государства. И гражданин-потребитель должен сознавать, что совершая ту или иную сделку, заключая тот или иной договор, приобретая что-то (будь то товар или услуга), он защищён государством, его законодательной системой.

Но в какой степени защищены граждане в странах нашего региона, вы сможете узнать на страницах нашего журнала. Приятного и полезного вам чтения!

Главный редактор Татьяна Дале



ОБЗОР ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА НОРВЕГИИ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ПОКУПКА НЕДВИЖИМОСТИ В НОРВЕГИИ



Светлана ЮХАНСЕН –
новежский юрист (Университет
г. Тромсё, 2005). Юрист в
Statens vegvesen. Специали-
зация: возмещение ущерба,
строительные контракты,
контрактное, авторское и
патентное право.

В Норвегии права потребителей защищены целым рядом законов. В соответствии с ними потребителю гарантируются определённые права во многих типах договорных отношений, где профессиональная сторона – например, продавец – не может изменить эти права в невыгодную для потребителя сторону путём заключения отдельного договора. Законы по защите прав потребителей действуют в таких областях, как продажа потребительских товаров, предоставление мастерских услуг, туристические поездки, покупка товаров в кредит, таймшер, строительство жилья, покупка недвижимости. При дистанционной продаже (например, через Интернет) потребитель имеет право отказаться от контракта после его заключения, в соответствии с Законом о дистанционной продаже, а также от других сделок, которые совершаются вне торговой точки продавца.

Основной закон, где содержится определение потребителя и обозначены его основные права – это Закон о покупке потребительских товаров (Forbrukerkjøpsloven, lov nr. 34, 21.06.2002). Я остановлюсь подробнее на этом законе.

ЗАКОН О ПОКУПКЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ

Понятие «потребитель».

Потребитель, как правило, определяется как физическое лицо, которое покупает товар или заказывает услугу вне своей коммерческой или профессиональной деятельности, где вещь или услуга предназначены в основном для личного пользования. Это определение отличает так называемые потребительские покупки от сделок, которые совершаются в коммерции или промышленности между предпринимателями, юридическими лицами или учреждениями.

Общие положения: действие закона и его обязательный характер

Положения закона не могут с помощью договора быть изменены в неблагоприятную для потребителя сторону. Потребителю необходима защита от попыток сильной стороны путём переговоров вынудить его подписать невыгодный договор.

В случае разногласия положений договора и Закона о потребителях в неблагоприятную для потребителя сторону, берутся за основу положения Закона.

Закон о покупке потребительских товаров действует в отношении поставки товара, специально изготовленного по заказу потребителя, а также при сделках по обмену товарами.

Получение товара.

В отличие от обычных договоров купли-продажи, где товар считается доставленным при передаче его перевозчику, товар считается доставленным потребителю в момент его получения потребителем: у продавца, у потребителя или в другом месте – в соответствии с договором. Продавец оплачивает все расходы, связанные с товаром, пока тот не доставлен потребителю.

Товар должен быть доставлен без задержки в течение 30 дней после покупки, если стороны не договорились о другом.

Если товар не оплачен, продавец имеет право не доставлять товар, не передавать документы или другим образом передавать товар в распоряжение потребителя. Продавец может, однако, предоставить товар в кредит. В этом случае продавец обычно проверяет кредитоспособность покупателя с помощью специального регистра.

Свойства товара.

Товар должен соответствовать требованиям к сорту, количеству, качеству и другим параметрам, а также упаковке – как определено в договоре.

Если в договоре не указаны особые качества товара, товар должен соответствовать требованиям, предъявляемым законом, как например:

- ✓ товар должен быть годен для своего целевого назначения;
- ✓ соответствовать представлению потребителя о качестве этого товара;
- ✓ подходить для использования с особой целью, о которой продавец знал или должен был знать при продаже товара;
- ✓ иметь качества, которые продавец продемонстрировал на образце или модели;
- ✓ быть упакованным обычным способом или другим надлежащим способом для защиты и сохранности;
- ✓ соответствовать государственным стандартам;
- ✓ не быть обременённым правами третьих лиц, например, правом владения или залогом.

Права потребителя при задержке поставки.

Если товар не доставлен или доставлен с опозданием, это является нарушением договора. Если такая задержка произошла не по вине потребителя, он имеет право:

- ✓ удержать сумму оплаты в том размере, который покрывает его требование в связи с задержкой поставки товара продавцом;
- ✓ требовать поставку; если потребитель ждёт поставку особенно долго, не предъявляя требования, он теряет своё право требовать поставку;
- ✓ требовать расторжения договора; если продавец не доставил товар в оговорённый срок, потребитель должен потребовать выполнения договора в дополнительный срок; при непоставке товара в дополнительный срок потребитель имеет право расторгнуть договор;
- ✓ требовать возмещения ущерба.



Права потребителя при поставке бракованного товара.

Товар, соответствующий договору, является товаром надлежащего качества. Закон не предусматривает общих правил о расторжении договора, возврате или обмене его после доставки по желанию потребителя – в том случае, если продавец, со своей стороны, поставил товар надлежащего качества и в срок, определённый договором. Однако право обмена и возврата может быть определено договором. Кроме того, право обмена товара является в торговле обычным правом. В большинстве случаев продавец даёт возможность обменять или вернуть товар.

Если товар не соответствует договору или положениям закона, он является товаром ненадлежащего качества. Товар может быть также ненадлежащего качества, если:

- продавец не предоставил потребителю информацию о товаре, имеющую решающее значение для потребителя при заключении договора;
- дана неполная или неверная информация при рекламе;
- отсутствует информация об установке, монтаже, использовании, уходе и хранении товара.

В законе обозначено, однако, условие при котором неполная или неверная информация о товаре расценивается как ненадлежащее качество: потребитель не знал об этой информации или не знал об обстоятельствах, при которых товар может быть признанным ненадлежащего качества.

Гарантия.

Чтобы товар мог считаться бракованным, он должен обладать ненадлежащим качеством уже при его передаче потребителю, даже если это качество проявляется позднее. Если нет возможности доказать обратное, то ненадлежащее качество, проявившее себя в течение первых шести месяцев после поставки товара, считается имевшим место уже при его передаче потребителю. Потребитель ставится, таким образом, в более выгодные условия, чем обычный покупатель. Чтобы избежать ответственности по этому пункту, продавец должен доказать, что потребитель использовал товар ненадлежащим образом. Для товара, сроки потребления которого значительно меньше или трудно доказать наличие брака на момент поставки (например, электрические лампочки,

использованные вещи, животные и т.д.), такое правило об автоматической гарантии в 6 месяцев не действует.

Также товар признаётся ненадлежащего качества, если продавец не выполнил своих обязанностей по договору, например, не смонтировал вещь при доставке потребителю, если это предусматривалось договором. Продавец может также взять на себя ответственность за недостатки товара, которые не являются браком по закону. В этом случае он должен определить, какие права имеет потребитель, если эти недостатки себя проявят. Продавец может также взять на себя больше обязательств за ненадлежащее качество товара, чем это определяется законом.

При ненадлежащем качестве товара потребитель имеет право на следующие действия:

- ✓ удержать сумму оплаты в размере, покрывающем возможное требование потребителя; если потребитель удерживает оплату без предъявления претензии о некачественном товаре, это будет расцениваться как нарушение договора со стороны потребителя; с другой стороны, договор, который обязывает потребителя оплатить полную стоимость товара, даже если он некачественный, не обязателен для исполнения потребителем;
- ✓ сделать выбор между устранением недостатка и заменой товара; это право не осуществляется, если его исполнение является для продавца невозможным или несоразмерно дорогим; при этом учитывается стоимость товара, значение брака для использования товара и – имеется ли возможность удовлетворить другое право потребителя без особых для него неудобств; если продавец производит замену товара или устранение недостатков, то потребитель не может требовать соразмерного уменьшения рыночной цены или расторжения договора.

Устранение недостатка товара должно производиться продавцом без особого ущерба для потребителя. Продавец может сделать две попытки устранения недостатков/починки товара. Потребитель имеет право потребовать временной замены товара, если ремонт занимает более недели. Закон, однако, содержит оговорку, что это требование потребителя выполнимо только если такая временная замена соотносится с потребностями потребителя и расходами продавца;

- ✓ требовать соразмерного уменьшения рыночной цены – скидки; если замена товара или устранение недостатков не представляются возможными, потребитель может потребовать уменьшения рыночной цены соразмерно недостатку товара;
- ✓ требовать расторжения договора; вместо соразмерного уменьшения рыночной цены потребитель может потребовать расторжения договора при условии, что недостаток товара является существенным;
- ✓ требовать возмещения ущерба, если вещь бракованная, и это возмещение ущерба должно быть соразмерно экономическим убыткам потребителя;
- ✓ требовать расторжения договора, если дефект товара существенный.

Товар, проданный с оговоркой «как есть» («as is») или приобретённый на аукционе.

Стоит обратить внимание на товар с оговоркой «как есть» («as is»), а также на покупки, сделанные на аукционе.

При обычной покупке с такой оговоркой или покупке на аукционе, у потребителя меньше прав предъявить претензии по поводу ненадлежащего качества товара. Тем не менее, товар считается бракованным, если он находится в гораздо худшем состоянии, чем потребитель имел основание рассчитывать из-за этой оговорки, размера оплаты и других обстоятельств. Тот же принцип действует при нарушении продавцом своих обязанностей по информированию потребителя о товаре и по рекламе.

Требования к предыдущему звену в цепочке продажи.

Свои требования по поводу товара ненадлежащего качества потребитель может предъявить к предыдущему звену в цепочке продажи, т.е. к поставщику продавца, причём таким же образом, как их может предъявить сам продавец. Это правило актуально тогда, когда продавец не имеет возможности предъявить претензии своему поставщику, если, например, продавец обанкротился. При предъявлении претензий напрямую поставщику поставщик не может производить взаимозачёт с потребителем, если у него имеются требования к продавцу.

Предъявление претензий.

Если потребитель хочет предъявить претензии на некачественный товар, он должен сделать это в разумные сроки. Закон оперирует такой формулировкой, чтобы дать потребителю достаточное время для предъявления претензии в зависимости от ситуации: вида товара, его срока потребления, типа брака, личных обстоятельств потребителя. В любом случае этот срок составляет не менее двух месяцев с момента обнаружения ненадлежащего качества товара. Законом устанавливается также



Устранение недостатка товара должно производиться продавцом без особого ущерба для потребителя. Продавец может сделать две попытки

устранения недостатков/починки товара.

Потребитель имеет право потребовать временной замены товара, если ремонт занимает более недели.



абсолютный срок предъявления претензий в два года. Претензия может также предъявляться тому, кто по договору с продавцом обязуется устранять недостатки товара, например, к ремонтной мастерской.

Обязанности потребителя.

Потребитель обязан заплатить цену за товар, которая указана в договоре. Если цена товара специально не оговорена, или продавец не указал её в рекламе, потребитель должен заплатить разумную рыночную цену, обычную для такого типа товара. Продавец не может требовать сборы за счёт-фактуру, если это особо не оговорено в договоре.

Потребитель не обязан оплачивать товар до его поставки, если это не предусмотрено договором. До оплаты товара потребитель имеет право проверить товар обычным способом, если это не противоречит договору о поставке и оплате стоимости товара.

Оплата производится, как правило, в торговом месте продавца. Если оплата производится при получении товара или документа на получение, оплата производится там, где производится доставка.



Права продавца при нарушении договора со стороны потребителя.

При нарушении договора со стороны потребителя продавец имеет право:

- требовать выполнения договора, а именно оплаты стоимости товара;
- требовать расторжения договора, если нарушение договора со стороны потребителя существенно – например, наличествует слишком большая просрочка платежа; продавец не может расторгнуть договор, когда товар оплачен полностью; если товар доставлен потребителю, продавец может расторгнуть договор только в том случае, если потребитель отказывается принимать товар;
- требовать возмещения ущерба и пени, если потребитель не докажет, что отсутствие оплаты за товар вызвано форс-мажорными обстоятельствами;
- удержать товар до его оплаты.



При поставке электроэнергии.

Закон о покупке потребительского товара распространяется и на покупку электроэнергии. Существуют специальные правила об отключении электроэнергии за неуплату. При существенном нарушении договора со стороны потребителя поставщик может отключить электроэнергию, если это не приведёт к возникновению опасности для жизни и здоровья потребителя. Если потребитель оспаривает требование поставщика, и это оспаривание небесспорно, поставщик также не в праве отключать электроэнергию. До отключения электроэнергии потребитель должен получить

уведомление. Уведомление должно содержать следующую информацию:

- ✓ отключение не произойдет, если потребитель оплатит счёт в течение 4 недель;
- ✓ при отключении потребитель должен немедленно сообщить поставщику о появлении опасности для жизни и здоровья потребителей или опасности существенных материальных повреждений;
- ✓ потребитель должен оплатить необходимые расходы в связи с отключением и возможным подключением электроэнергии;
- ✓ потребитель может связаться с социальной конторой в коммуне проживания и узнать о своих правах на социальную помощь.

Отмена покупки и возврат товара.

Если потребитель расторгает договор до поставки товара, то продавец не может требовать выполнения договора и оплаты товара потребителем. Потребитель, однако, должен возместить продавцу понесённые убытки, если таковые имеют место, например, если продавец уже заказал транспортные услуги и т.п.

На практике можно договориться с продавцом об обмене товара. Обычно магазины выдают так называемые обменные квитанции/сертификаты (tilgodelapp). Право не осуществляется при покупке определённого типа товара, обычно информация об этом содержится на фактуре, в квитанции, в объявлениях в магазине, в брошюрах и т.п.

Другие законы, регулирующие права потребителей. Angreirettloven.

Закон об обязанности информировать потребителя и право потребителя расторгнуть договор, заключённый по интернету/телефону и вне постоянного торгового места продавца (Angreirettloven, lov nr. 27, 20.06.2014) предусматривает ситуации, когда договор заключён без непосредственного одновременного присутствия сторон, например,

по Интернету, или вне постоянного торгового места продавца, например, на торговых выставках, на уличных торговых точках, при продаже на дому. Закон не распространяется на покупки и заказы услуг в магазинах.

Потребитель имеет право расторгнуть договор без объяснения причин. Договор расторгается, стороны возвращают друг другу полученное по этому договору. Закон является обязательным и не может быть изменён в неблагоприятную для потребителя сторону. Условия для расторжения такого договора – это сообщение потребителем своего желания о расторжении договора в срок, предусмотренный законом (14 дней) со дня получения товара потребителем. Потребитель должен вернуть товар и, как правило, оплатить почтовые услуги за возврат товара. В некоторых случаях потребитель должен компенсировать продавцу уменьшение стоимости товара.

Закон также налагает на продавца обязанность предоставить потребителю определённую информацию до заключения договора.

Действие закона не распространяется на следующие отношения:

- ✓ покупка из автоматов и автоматизированных магазинов;
- ✓ строительство или покупка недвижимости;
- ✓ покупка товаров на сумму менее 300 крон;
- ✓ договоры о таймшер и о покупке туристических туров;
- ✓ транспорт: покупка билетов на автобус, поезд или самолёт;
- ✓ когда способ доставки исключает возврат товара, например, топливо залито в машину;
- ✓ покупка скоропортящихся товаров;
- ✓ товар, произведённый по специальному заказу потребителя;
- ✓ медикаменты и медицинское оборудование;
- ✓ товары гигиены;
- ✓ алкоголь;
- ✓ срочные ремонтные работы;
- ✓ газеты и журналы (закон действует, однако, при подписании абонемента на эти товары);
- ✓ некоторые другие товары и услуги.

Информация, которую должен предоставить продавец.

Продавец должен предоставить потребителю информацию об основных качествах товара до

оформления заказа. Потребитель также должен получить информацию, имеющую значение для его решения о покупке товара. Если продавец не предоставил потребителю информацию, требуемую законом, то срок расторжения договора увеличивается на 12 месяцев, то есть общий максимальный срок может составлять 12 месяцев и 14 дней.

Закон содержит следующие требования к содержанию договора купли-продажи:

- ✓ информация о продавце, адрес, телефон и т.д.;
- ✓ полная стоимость товара; если продавец заранее не информирует о дополнительных сборах за товар, то потребитель не обязан их оплачивать;
- ✓ информация для оплаты, места и сроков доставки;
- ✓ будет ли требоваться частичная предоплата/задаток;
- ✓ если речь идёт о бессрочном договоре, то продавцом должна быть предоставлена информация об условиях расторжения договора;
- ✓ информация о предъявлении претензий;
- ✓ напоминание о гарантии в соответствии с законом, а также о дополнительной гарантии и других обязательствах продавца, например, о ремонте, которые продавец берёт на себя в дополнение к требованию закона;
- ✓ напоминание о возможности жалоб и предъявления ущерба.

Информация, которая должна быть предоставлена продавцом потребителю о праве отказа от товара и услуги:

- ✓ что такое право существует;
- ✓ условия, сроки и способ отказа от товара и услуги;
- ✓ стандартный бланк о праве отказа от товара и услуги, разработанный департаментом (Barne- og likestillingsdepartementet); такой бланк обычно прилагается к посылаемому товару или выдаётся при подписании договора;
- ✓ расходы по возврату товара, например, почтовые расходы;
- ✓ ответственность за расходы на услугу, которая была предоставлена до истечения срока отказа от услуги;
- ✓ каковы (если они имеются) исключения из правил об отказе от товара или услуги;
- ✓ возможность потери права отказа при определённых обстоятельствах.



Несколько слов о продаже товара по телефону по инициативе продавца.

Если продавец по своей инициативе предлагает потребителю товар или услугу по телефону, он обязан выдать письменное предложение о заключении договора по окончании телефонного разговора – для того, чтобы у потребителя была возможность обдумать полученное предложение. Потребитель не несёт обязательств по договору до его принятия в письменном виде. Магнитофонная запись телефонного разговора не отвечает требованию закона о заключении договора в письменном виде. Продавец должен иметь письменное подтверждение потребителя, что предложение принято. Исключение составляют подписка на абонемент или продажа товаров под эгидой общественных благотворительных организаций.

При расторжении договора.

Уведомление о расторжении договора может быть сделано на стандартном бланке или в свободной форме, но в нём должно быть ясно заявлено, что потребитель хочет воспользоваться своим правом расторжения договора. Уведомление



Если продавец по своей инициативе предлагает потребителю товар или услугу по телефону, он обязан выдать письменное предложение о заключении

договора по окончании телефонного разговора – для того, чтобы у потребителя была возможность обдумать полученное предложение.



может быть послано по почте или в электронном виде. Продавец обязан подтвердить получение уведомления о расторжении договора. В случае судебного спора обязанность доказательств, что уведомление о расторжении договора послано, накладывается на потребителя, поэтому необходимо сохранить копию такого уведомления для документации.

При расторжении договора обязательство сторон по его исполнению отпадает. Если стороны успели выполнить договор, должен быть произ-

ведён возврат. Закон налагает следующие права и обязанности на стороны договора:

- потребитель обязан отослать товар обратно;
- потребитель обязан оплатить возврат товара, если не было договорено, что такую оплату осуществляет продавец;
- потребитель имеет право проверить товар, осторожно вскрыв упаковку товара; проверка товара производится таким же образом, как в магазине;
- если в результате проверки товара его стоимость уменьшается, продавец может удержать сумму, соответствующую такому уменьшению стоимости;
- при заказе услуг потребитель должен оплатить услуги, которые были уже предоставлены до того, как потребитель воспользовался своим правом расторжения договора.

При расторжении договора потребителем продавец обязан:

- вернуть полученную сумму за товар или услугу не позднее 14 дней после получения уведомления о расторжении договора. Продавец не может при этом требовать оплаты дополнительного сбора. Возврат суммы за товар или услугу должен быть произведён таким же образом, как была произведена оплата потребителем. Это значит, что сертификат на сумму товара или другой товар, равнозначный по стоимости, может быть выдан потребителю вместо возврата оплаты только если потребитель согласен на такой способ компенсации;
- при возврате товара потребителем продавец может удержать стоимость товара до его получения или до того, как потребитель предъявит документацию об отправлении товара;
- в некоторых случаях продавец обязан сам организовать вывоз товара от потребителя.

Покупка товара или заказ услуг в кредит.

По закону о финансовых договорах (*Finansavtaleloven, lov nr. 46 25.06.1999*) банк или финансовое учреждение, которое предоставляет кредит потребителю при покупке товара, несёт такую же ответственность, как и продавец. Это даёт потребителю дополнительную гарантию, если продавец отказывает потребителю в его праве отменить заказ по договору или закону, или если продавец объявлен банкротом.

Таким образом, потребитель может предъявить претензии о ненадлежащем исполнении договора тому, кто предоставил кредит на этот товар или услугу. Для этого должны быть выполнены следующие условия:

- ✓ покупка товара или заказа услуги должна осуществляться в кредит,
- ✓ продавец должен быть предпринимателем,
- ✓ договор должен быть исполнен ненадлежащим образом,
- ✓ потребитель должен в первую очередь направить свои претензии продавцу.

Требования к банку могут быть такие же, как и к продавцу, только денежного характера. Например, вы не можете требовать от банка, чтобы он отремонтировал стиральную машину ненадлежащего качества, но вы можете потребовать возмещения расходов на ремонтные работы. Претензии к финансовому учреждению, предоставившему кредит, или выдавшему кредитную карточку, должно быть в письменном виде с приложением необходимой документации, например, квитанции, переписки с продавцом и т.п.

Ответственность финансового учреждения, однако, ограничена суммой, полученной за покупку товара или заказ услуги. Это означает, что потребитель в лучшем случае может вернуть сумму, равную стоимости покупки или заказа.

ОРГАНИЗАЦИИ В НОРВЕГИИ, ЗАЩИЩАЮЩИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Forbrukerombudet – организация, защищающая коллективные интересы потребителей. Она не принимает жалобы от конкретных потребителей, но защищает их интересы как таковые. Это значит, что при поступлении жалобы от потребителя, организация выясняет, какие меры должны быть приняты по отношению к предпринимателям или отраслям. Если мировое соглашение не принимается предпринимателем, *Forbrukerombudet* может принять решение о санкциях:

1. Запрет незаконной практики или незаконных условий договора.
2. Обязательство следовать закону.
3. Пени в связи с запретом или наложением обязательства.
4. Штраф.

Совет по защите прав потребителей *Forbrukerrådet*.

В Норвегии учреждён Совет по защите прав потребителей, который оказывает потребителям необходимую помощь, например, юридическую, посредническую. Совет осуществляет также тестирование различных товаров для определения качества. Результаты таких тестов публикуются в отчётах. Совет по защите прав потребителей лоббирует интересы потребителей в органах власти. Таким образом он помогает потребителям – как напрямую, так и косвенно.

Основным направлением деятельности Совета является помощь частным лицам, которые приобрели товары и услуги от частных и государственных поставщиков. Совет также занимается, например, вопросами о безопасности продукции, о законодательстве о гражданских правах, о процедурах рассмотрения жалоб, о конкуренции на различных рынках.

АРЕНДА ЖИЛЬЯ

Закон об аренде помещений (*husleieloven, lov nr. 17, 26.03.1999*) регулирует отношения между арендатором и арендодателем. Речь пойдёт в основном об аренде жилых помещений.

Договор об аренде помещений не может содержать положения, отличные от закона в неблагоприятную для арендатора сторону. Арендатор находится в похуже положении, что и потребитель, и рассматривается как слабая сторона договора. Считается, что поскольку арендодатель составляет договор, он, как правило, имеет больше ресурсов, чем арендатор, и поэтому в случае, если положения договора неясны, они толкуются в пользу арендатора.

Договор об аренде помещений может быть заключён как в письменной, так и в устной форме. Если одна из сторон требует заключения письменного договора, стороны должны подписать такой договор. На практике такой договор содержит основные пункты: объект аренды, срок аренды и арендная плата. Стороны также могут подписать стандартный договор, разработанный организациями арендодателей и арендаторов.

При сдаче помещения в аренду запрещено дискриминировать арендатора на основании пола, национальности, религиозной принадлежности, инвалидности, сексуальной ориентации и т.д.



Приём-передача помещения.

Приём-передача помещения происходит при получении арендатором ключей от помещения или свободного доступа к помещению.

Если помещение находится в состоянии гораздо худшем, чем рассчитывал арендатор, он может отказаться принять помещение, и таким образом будет считаться, что приём-передача не произошла.

Когда дата приёма-передачи не указана в договоре, арендатор имеет право требовать передачу через три месяца после заключения договора. При задержке приёма-передачи арендатор может требовать выполнения договора со стороны арендодателя. Если арендатор долгое время не предъявляет такого требования, он может потерять своё право на аренду помещения.

При приёме-передаче помещение должно быть прибранным, вымытым и находиться в обычном хорошем состоянии.

Информация о помещении, которую арендодатель обязан предоставить, должна соответствовать действительности. Арендодатель несёт ответственность как за неверную информацию, так и за непредставление информации. Помещение будет считаться ненадлежащего качества в том случае, если информация или её отсутствие повлияли на заключение контракта.

Помещение может сдаваться «как есть» («as is»), и оно будет считаться не соответствующим договору, если будет в значительно худшем состоянии, чем рассчитывал арендатор, исходя из цены и других обстоятельств.

Что касается качества помещения, то арендатору следует обследовать (осмотреть) помещение до заключения договора. Если арендатор не воспользовался возможностью проверить помещение, он не имеет права предъявлять претензии о недостатках, которые он мог бы обнаружить при такой проверке. Недостаток помещения может быть не только физическим, но и правовым, например, если право на аренду помещения уже имеется у третьего лица, а также если имеется запрет или ограничение властей на пользование помещением.

Если помещение имеет недостатки, арендатор должен предъявить претензию арендодателю в разумные сроки после того, как он обнаружил эти недостатки.

Арендатор имеет право требовать от арендодателя устранения недостатков помещения в течение разумного срока. Если арендодатель не выполняет этого требования, арендатор в праве сам устранить недостатки и требовать покрытия своих расходов у арендодателя. Арендатор также может требовать разумную плату за работу, кото-

рую он выполнил. Надо отметить, что предпосылкой к такому требованию должна быть претензия, направленная арендодателю. Только в случае невозможности или нежелания арендодателя исправить недостатки, арендатор может выполнить работу сам.

Арендатор имеет право требовать снижения арендной платы при задержке приёма-передачи или при обнаружении недостатков помещения. Такое снижение арендной платы должно соответствовать ненадлежащему исполнению договора в виде задержки или обнаружения недостатков.

Если нарушение договора, т.е. задержка приёма-передачи или обнаружение недостатков является существенными, то арендатор имеет право расторгнуть договор. Является ли нарушение договора существенным – эта оценка даётся конкретно в каждом отдельном случае. При задержке будет учитываться срок задержки приёма-передачи, а при обнаруженных недостатках помещения будет оценено значение этих недостатков для проживания. Например, если в жилом помещении не работает канализация, то проживание там будет невозможным, и арендатор имеет полное право расторгнуть договор. Арендатор не имеет, однако, права расторгнуть договор по причине задержки, если приём-передача была произведена; также и по причине недостатков, если они были устранены. Арендатор также имеет право на возмещение ущерба при определённых условиях. Арендатор может удержать часть арендной платы, соответственно ущерба, им понесённого.

Арендная плата.

Арендная плата устанавливается договором об аренде. Важно отметить – закон предусматривает, что в дополнение к арендной плате арендатор не может требовать оплату услуг или расходов, например, вывоз мусора или оплату налога на имущество. В дополнение к арендной плате арендодатель может требовать оплату только за конкретное потребление, например, электроэнергии.

Арендная плата может индексироваться в соответствии с индексацией цен потребительских товаров. Изменение арендной платы производится спустя не менее одного года после последнего регулирования арендной платы и при уведомлении другой стороны минимум за один месяц. Регулирование арендной платы производится не авто-

матически, а по требованию одной из сторон.

Способ оплаты устанавливается арендодателем, если это не влечёт дополнительных расходов или не причиняет неудобств арендатору. Арендатор в любом случае может оплатить аренду через финансовое учреждение в Норвегии и не обязан переводить арендную плату за границу.

Депозит.

Если стороны не договорились о сроках оплаты, арендодатель может требовать плату только за один месяц вперёд. Депозит или предоплата в размере 3 месяцев тоже может иметь место. Депозитная плата служит гарантией за просроченную арендную плату, за ущерб, причинённый помещению, расходы по выселению и другие возможные требования. Размер депозитной платы не может превышать шестикратную арендную плату. Депозит размещается на банковском счету, открытом на имя арендатора. Ни одна из сторон не имеет доступа к депозиту в течение всего срока аренды. По окончании срока аренды банк выплачивает по требованию арендодателя просроченную арендную плату, при условии, что:

- стороны приходят к соглашению в письменном виде;
- арендная плата переводится на другой счёт в том же финансовом учреждении;
- арендодатель документирует просрочку арендной платы;
- арендатор не представил документов, подтверждающих открытие судебного производства в деле об аренде.

Каждая из сторон может требовать выплаты депозита в соответствии с письменным соглашением другой стороны или с решением суда.

Обязанности арендатора:

- должен аккуратно обращаться с жилым помещением;
- не может использовать помещение с другой целью, чем с той, для которой оно арендовано;
- должен соблюдать порядок в жилом помещении;
- должен соблюдать обычные разумные правила, установленные арендодателем.

Содержание домашних животных.

Арендодатель может поставить условие, что содержание домашних животных запрещается. Од-



нако даже если арендодателем это не разрешено, арендатор все равно может содержать животных по какой-то уважительной причине, и если такое содержание не влечёт за собой неудобств для арендодателя и других арендаторов. Здесь уместно взвешивание интересов сторон. Допустим, арендатору необходима собака-поводырь, в то время как арендодатель беспокоится за свою недвижимость, так как собака может что-то в помещении поцарапать, испачкать и т.д.

Ответственность за ремонт.

Арендодатель обязан содержать арендуемое помещение в состоянии, которое определено в договоре аренды.

Арендатор, в свою очередь, обязан производить текущий ремонт помещения: чинить дверные замки, краны, унитазы, электрические контакты и выключатели, нагреватели воды, а также инвентарь и оборудование помещения, которые не являются частью недвижимости. Арендатор также обязан осуществлять функциональный контроль помещения, проводить уборку, менять батареи, тестировать пожарную сигнализацию и огнетушители.

Причинение повреждений помещению.

Если помещению нанесено повреждение, которое должно быть устранено незамедлительно, арендатор обязан сразу сообщить об этом арендодателю. В других случаях такое сообщение должно быть послано в разумный срок.

Арендатор должен по мере возможности предотвратить экономические для арендодателя последствия повреждения. Если арендатор не ответственен за причинённый ущерб, он может при этом возместить свои убытки.

Арендодатель обязан предоставить доступ в арендованное помещение для проведения ремонтных и других работ по предотвращению повреждений.

Субаренда.

Арендатор не может сдавать в аренду арендуемое помещение без согласия на то арендодателя, если только право субаренды не следует из договора или не закреплено законом. Арендатор жилого помещения может сдавать в субаренду часть помещения с разрешения арендодателя. Запрет на субаренду должен быть обоснован – напри-

мер, перенаселение жилого помещения. Арендатор может на тех же условиях сдать в аренду арендуемое помещение на срок до 2 лет, если он сам будет временно отсутствовать по работе, по учёбе, воинскому призыву, болезни или другим важным обстоятельствам.

При расторжении договора аренды арендодателем, субарендатор имеет право, независимо от арендатора, оспорить расторжение договора. Он должен получить уведомление от арендодателя о расторжении договора одновременно с арендатором. В уведомлении указывается о праве арендатора и субарендатора оспорить расторжение договора в течение 1 месяца.

Сроки аренды.

Различают срочные и бессрочные договоры аренды.

Срочные договоры заключаются на определённый период времени и заканчиваются без уведомления, когда подходит срок окончания договора. При срочной аренде жилого помещения арендодатель должен в письменном виде уведомить арендатора, что договор аренды не может быть расторгнут до срока окончания договора. Если арендатор не выезжает из помещения в течение 3 месяцев, и арендодатель не требует в письменном виде переезда арендатора, срочный договор аренды становится бессрочным.

Срочная аренда жилого помещения может заключаться минимум на 3 года. Срок договора может быть 1 год при условии, что договор предусматривает аренду верхнего или нижнего этажа дома, и при этом арендодатель проживает в том же доме.

Договор, заключённый на неопределённый срок (бессрочный договор), может, как правило, быть расторгнут как с той, так и с другой стороны, однако при расторжении договора со стороны арендодателя необходимы следующие причины:

- ✓ помещение будет использоваться самим арендодателем или членом его семьи, проживающим с ним в одном доме;
- ✓ снос или перестройка недвижимости приведут к тому, что арендуемое помещение не будет в дальнейшем сдаваться в аренду;
- ✓ арендатор не выполняет свои обязательства по договору;
- ✓ существует другая существенная причина расторжения договора.

Если арендуется отдельная комната, и арендатор имеет доступ к другому жилью, то эти правила не действуют.

Срок расторжения договора – 3 месяца с конца календарного месяца. Для договоров об аренде одной комнаты с доступом к другому жилому помещению, аренды гаража или складского помещения срок расторжения – 1 месяц.

Расторжение договора арендатором может быть зафиксировано как в письменной, так и в устной форме, в зависимости от характера договора. Расторжение договора аренды арендодателем должно осуществляться в письменном виде, быть обоснованным и уведомлять о возможности опротестовать расторжение договора после получения уведомления. Арендодатель обязан также уведомить арендатора, что в случае, если арендатор не воспользуется своим правом опротестования расторжения договора, он теряет своё право заявить, что договор расторгается с нарушением закона. Если уведомление арендатора не содержит в себе этой информации, расторжение договора является недействительным.

По окончании срока аренды арендатор должен, по мере возможности, предоставить арендодателю возможность осмотреть жилое помещение. В день окончания срока аренды арендатор должен передать помещение в распоряжение арендодателя. Помещение должно быть прибрано и вымыто, находиться в таком же состоянии, как при въезде арендатора, принимая во внимание обычную амортизацию. Если помещению нанесены повреждения по вине арендатора, эти повреждения должны быть исправлены за его счёт.

Вмонтированный арендатором инвентарь остаётся в помещении, если его демонтаж повлечёт убытки.

Арендодатель обязан складировать оставленные или забытые арендатором в помещении предметы за счёт арендатора. Поломанные предметы и мусор можно выбросить немедленно.

Выселение.

Выселение отличается от расторжения договора аренды тем, что оно производится немедленно, но требует определённого основания.

Основания для выселения могут быть следующими:

- ✓ письменный договор о том, что выселение может быть произведено из-за непроизведённой арендной платы; такое положение обычно содержится в договоре аренды; если договор аренды содержит такое положение, выселение может производиться исполнительной властью, полицией – без предварительного решения суда;
- ✓ положение о выселении при заключении договора аренды на определённый срок; когда срок аренды подошёл к концу, арендодатель может требовать выселения арендатора без предварительного решения суда, если арендатор не переезжает, как определено в договоре аренды;
- ✓ при расторжении договора аренды арендодателем, когда арендатор не опротестовывает такое расторжение в течение месяца после получения



Арендодатель не имеет права производить выселение самостоятельно, например, физически выносить мебель и вещи арендатора из помещения,

менять замки или другими способами препятствовать входу арендатора в помещение. Только исполнительная власть, полиция может выселить арендатора по решению суда или если имеется особое основание.



уведомления, арендодатель может с помощью исполнительной власти выселить арендатора из помещения;

- ✓ при существенном нарушении договора арендатором, когда арендодатель не платит арендную плату, наносит большие повреждения помещению и т.д., и несмотря на многочисленные предупреждения арендодателя, не исправляется, арендодатель может потребовать выселения, если арендатор не выезжает добровольно.

Арендодатель не имеет права производить выселение самостоятельно, например, физически выносить мебель и вещи арендатора из помещения, менять замки или другими способами препятствовать входу арендатора в помещение. Только исполнительная власть, полиция



может выселить арендатора по решению суда или если имеется особое основание, описанное выше.

Для того, чтобы оспорить выселение, арендатору необходимо:

- послать арендодателю протест против выселения. Если причина выселения – неуплата аренды, арендатору следует произвести оплату до того, как требование о выселении будет направлено исполнительным властям.
- направить жалобу в Совет по правам потребителей или в Совет по аренде жилых помещений.

ПОКУПКА-ПРОДАЖА ВТОРИЧНОГО ЖИЛЬЯ

Закон, регулирующий отношения при покупке-продаже вторичного жилья (avhendingslova, lov nr. 93, 03.07.1992), применим как при добровольной продаже недвижимости, так и при обмене или дарении.

Этот закон также защищает интересы потребителя. Некоторые положения закона не могут быть изменены договором в неблагоприятную для потребителя сторону.

Продавец несёт все расходы по подготовке недвижимости к продаже, например, измерение, оценка, изготовление рекламного материала и т.д.

Продавец обязан предоставить достоверную

информацию о состоянии недвижимости и других известных ему обстоятельствах. Например, если у продавца в ванной комнате произошла авария, но он не пользовался ванной комнатой в течение некоторого времени перед продажей, чтобы не оставить следов влаги, продавец обязан проинформировать покупателя о такой аварии. Конечно, покупатель не может ожидать предоставления информации от продавца о тех скрытых дефектах, о которых продавец не знает сам.

Тщательный технический анализ состояния недвижимости, осуществлённый компетентным и опытным оценщиком, должен выявить дефекты в рамках приемлемой стоимости такой услуги. Поэтому важно, чтобы продавец заказал такой технический отчёт о состоянии недвижимости. Однако закон не требует предоставления такого технического отчёта, и поэтому многие ограничиваются отчётом о стоимости и кредите. Но такой отчёт ничего не говорит о техническом состоянии недвижимости.

Размер земельного участка.

Даже если земельный участок, на котором расположена недвижимость, меньше, чем рассчитывал покупатель, это не является нарушением договора. Считается, что продаются не квадратные

метры, а тот участок, размер которого покупатель смог увидеть при осмотре, если, конечно, участок не оказывается значительно меньше, чем информировал продавец.

Недвижимость, проданная «как есть».

Это значит, что покупатель заключает договор на основании осмотра недвижимости.

Даже если недвижимость продана «как есть», она является ненадлежащего качества, если она в гораздо худшем состоянии, чем покупатель рассчитывал, исходя из её стоимости и других обстоятельств.

Недвижимость является ненадлежащего качества, если продавец не предоставил информацию о ней или информация не соответствует действительности.

Если продавец не проводит приём-передачу недвижимости или не перерегистрирует недвижимость на покупателя в срок, обозначенный договором, покупатель может:

- ✓ требовать выполнения договора;
- ✓ расторгнуть договор;
- ✓ требовать возмещения ущерба;
- ✓ удерживать суммы договора.

Если недвижимость является ненадлежащего качества, покупатель, в добавление к выше пере-

численному, имеет права требовать соразмерно-го сокращения стоимости недвижимости.

Претензии.

В случае ненадлежащего исполнения договора продавцом покупатель должен предъявить свои претензии в разумный срок с момента, когда он это обнаружил или должен был обнаружить. В противном случае он теряет право предъявления претензий. Претензии могут предъявляться в течение 5 лет после приёма-передачи недвижимости, хотя продавец может по гарантии или по договору взять на себя ответственность за качество недвижимости на более длительный срок.

Покупатель не может предъявить претензии о недостатках недвижимости, о которых он знал или должен был знать при заключении договора купли-продажи.

Как предъявить претензию.

Претензии предъявляются в письменном виде продавцу или страховой компании, в которой была застрахована сделка. Необходимо также сделать копию заявления о претензии на случай, если в дальнейшем потребуются такая документация.

Если продавец или его страховая компания не выполняют требований покупателя по устранению недостатков, покупатель может жаловаться в Finansklagenemnda. Этот орган, где представлены как потребители, так и финансирующие предприятия, проведёт тщательную проверку. Такое рассмотрение дела проводится бесплатно. В случае, если покупателю и продавцу не удалось договориться, покупатель, как правило, обращается в суд первой инстанции, forliksrådet.

При нарушении договора со стороны покупателя продавец имеет право:

- потребовать надлежащего выполнения договора;
- расторгнуть договор;
- потребовать возмещения ущерба;
- не исполнять свои обязательства по договору;
- требовать пени за просрочку платежа.

Важно!

Продавец не может расторгнуть договор, если регистрация продажи недвижимости произведена, или произведена передача недвижимости покупателю.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ



Вопрос: Я приобрёл автомобиль по объявлению в газете. Какие я имею права как потребитель, если в автомобиле обнаружатся скрытые дефекты?

Ответ: Продажа и обмен товарами и услугами между потребителями не являются потребительскими договорами, так как потребительские договоры предусматривают, что продавец или его представитель действуют как предприниматели, а покупатель является потребителем. Закон о покупке потребительских товаров на вашу сделку не распространяется, и вы не имеете прав как потребитель. Ваши договорные отношения с продавцом автомобиля регулируются договором и Законом о покупке (kjopsloven, nr. 27, 13.05.1988).

Вопрос: Я заказал в магазине диван зелёного цвета. Доставленный мне диван оказался жёлтым. Какие права я могу предъявить продавцу, если диван не бракованный, и его единственный недостаток – цвет, то есть не тот, что я заказал. Мне очень нравится этот диван, но он не гармонирует с интерьером моей гостиной.

Ответ: Вы можете вернуть диван обратно и потребовать доставки дивана заказанного вами цвета. Как вы уточнили, диван не является бракованным, лишь цвет не соответствует интерьеру, но это имеет для вас большое значение. Вы можете, однако, согласиться оставить у себя доставленный товар при условии, что будет произведено некоторое уменьшение цены (скидка).

Вопрос: Мы переехали в квартиру, которую снимаем в цокольном этаже дома.

После переезда мы обнаружили влажность в ванной комнате, арендодатель обещал исправить положение, но как мы понимаем, это займёт какое-то время. Мы не хотим, однако, отказываться от этой квартиры, так как рынок съёмного жилья в нашем городе небольшой. Можем ли мы удержать часть арендной платы и не будет это расценено как просрочка платежа?

Ответ: Да, вы можете удержать часть арендной платы, соразмерную вашему неудобству, до устранения недостатков. Если вы не знаете, какую часть арендной платы вы имеете право удержать, имеет смысл положить определённую сумму на депозит. В этом случае вы не рискуете, что арендодатель расторгнет договор за неуплату аренды.

Svetlana P. Johansen

tel. (+47) 99 57 94 66

skype: svetlanapetricheva

e-post: svetjoha@online.no



ОБЗОР ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ДАНИИ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ПОКУПКА НЕДВИЖИМОСТИ В ДАНИИ

Законодательство Дании о защите прав потребителей обширно, а правовые механизмы защиты этих прав тщательно проработаны и эффективны.

Правовое регулирование в этой области осуществляется как на основании национального законодательства и законодательства Европейского Союза, так и международного.

Среди основных общих законов, регулирующих названный тип правоотношений, необходимо назвать

- ✓ Закон Дании о покупке (Købeloven),
- ✓ Закон о договорах (Aftaleloven),
- ✓ Закон об ответственности за вред, причинённый вследствие недостатка товаров (Produktansvarsloven),
- ✓ Закон об ответственности за возмещение вреда (Erstatningsansvarsloven),
- ✓ Закон о заключении договоров с потребителями (Forbruger aftaleloven),

✓ Закон об альтернативном решении споров по жалобам потребителей (Forbrugerklageloven).

Отношения также регулируются многочисленными подзаконными актами и так называемыми основополагающими правовыми принципами, закреплёнными, в качестве источника права, правоприменительной практикой и являющимися, таким образом, частью датской правовой доктрины. Пожалуй, самым значительным по объёму источником права в области защиты прав потребителей является судебная и административная практика. Разрешение каждой конкрет-

ной конфликтной ситуации требует знания норм права именно в данной конкретной подотрасли.

Даже не вдаваясь в подробности статистических данных, можно с уверенностью утверждать, что в Дании, как, впрочем, и во всех других странах, каждый день заключаются миллионы всевозможных договоров и совершаются миллионы сделок купли-продажи товаров и услуг, благо современные технологии позволяют это делать «не сходя с места». Рынок услуг и товаров – огромен, недостатка в товарах нет, что позволяет обращать больше внимания на его качество, и потребительская культура успешно следует за темпом развития общества. Степень развития законодательства и институтов защиты прав потребителей в Дании, с моей точки зрения, очень высока. В доступной информации правового характера недостатка нет, поэтому датский потребитель, как правило, хорошо осведомлён о своих правах и может предъявлять свои права продавцам некачественных товаров/услуг.

КТО ЯВЛЯЕТСЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ?

Датское законодательство разграничивает три вида покупки в зависимости от того, в какой ипостаси выступают лица, её совершающие:

- а) покупка товара/услуги физическим лицом у предпринимателя (или через посредника предпринимателя) для личного потребления;
- б) покупка предпринимателем товара/услуги у другого предпринимателя с целью дальнейшего использования в предпринимательской деятельности;
- в) «гражданская покупка» – сделка между двумя физическими лицами.

Понятие «потребитель» используется только в первом из названных случаев. Потребитель обладает наиболее защищённым правовым статусом, и именно о защите его прав и пойдёт речь ниже.

Чтобы при совершении сделки в полной мере использовать возможности установленной законом

правовой защиты, необходимо убедиться, что покупатель действительно приобретает статус потребителя в этой сделке.

Практике известны случаи, когда предприниматели, продавая товар через Интернет или через профессиональные веб-сайты, участвующие в продаже, выдают свою регулярную деятельность за частную продажу (civiløb), при которой вторая сторона сделки – потребитель – теряет статус такового. В civiløb уже возможны отступления от закона в ущерб покупателю. Так, например, при покупке машины у частного лица покупатель теряет право на рекламацию, если продавец выставил такое условие в договоре.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА, РЕГУЛИРУЮЩИЕ БЫТОВЫЕ СДЕЛКИ

Заключение договора купли-продажи. Возврат качественного товара.

Договор купли-продажи, как и любой другой договор, считается заключённым в момент, когда стороны пришли к согласию по всем его существенным условиям. Договор может быть письменным или устным. В законе не предусмотрено право отказа от договора купли-продажи, если товар приобретён в магазине и полностью соот-

ветствует требованиям качества. Однако на практике представители датской розничной торговли, особенно в дни больших распродаж, часто предоставляют покупателям право на обмен или возврат товара – ombytnings-ellerreturret.

Возврат товара, отвечающего требованиям качества, таким образом, представляет собой не право покупателя, закреплённое законом, а просто дополнительную услугу магазина в рамках политики его торгового предприятия. Возможность вернуть купленную вещь только потому, что ты передумал её иметь, очень привлекательна для современного потребителя, и такая политика торговых предприятий способствует привлечению большего числа покупателей и обеспечива-



Хипели Леся – датско-русский юрист, владелица фирмы Juridisk Konsultation v/ Lesya Hipeli, окончила Московскую Государственную Юридическую Академию им. О.Е.Кутафина в 1996 году и юр. факультет Орхусского университета, Дания, в 2011 году.



ет выгодную конкурентную позицию на потребительском рынке.

В случае же покупки товара через Интернет (дистанционная продажа – fjernsalg) право выйти из договора и отказаться от покупки действует в течение 14 дней с момента приобретения товара/услуги. Исключение составляют: билеты на самолёт, туристические туры, развлекательные мероприятия, программное обеспечение. Нельзя также отказаться от покупки товара, изготовленного по индивидуальному заказу, несмотря на то, что заказ осуществлён по Интернету.

Закон о покупке разрешает сторонам договора делать отступления от норм закона, если эти отступления не ухудшают правовое положение потребителя, урегулированное законом. Поэтому,



Договор купли-продажи, как и любой другой договор, считается заключённым в момент, когда стороны пришли к согласию

по всем его существенным условиям. Договор может быть письменным или устным. В законе не предусмотрено право отказа от договора купли-продажи, если товар приобретён в магазине и полностью соответствует требованиям качества.



чтобы знать свои дополнительные права, есть смысл при покупке товара ознакомиться с правилами торговли вашего торгового партнёра.

Цена товара.

Договор заключается по цене, указанной на товаре. Поскольку стороны связаны условиями договора о цене на момент приобретения покупки, продавец будет прав, если откажет покупателю в возврате разницы в стоимости этого товара в случае последующего снижения цены на него. Например, если покупатель в пятницу вечером приобрел телевизор за 4.000 крон, а в понедельник началась распродажа, и цена телевизора снизилась до 2.500 тысяч, по закону покупатель не имеет права на возмещение разницы в цене.

Однако на практике продавцы и в этом вопросе часто идут навстречу своим покупателям.

Продавец обязан указывать на товаре его цену. Ошибка, сделанная продавцом на ценнике, толкуется в пользу покупателя, при условии, что покупатель (добросовестный покупатель) не знал и не мог знать об ошибке. Пример: на ценнике нового холодильника указана цена 1.98,800 крон. В этом случае очевидно, что на ценнике ошибка, особенно если холодильник стоит в ряду себе подобных, а магазин не оказывает лизинговые услуги и не проводит последнюю распродажу перед своей ликвидацией. Покупатель не имеет права настаивать на приобретении холодильника за указанную цену, так как даже самые обычные представления о ценовом порядке на этот вид бытовой техники подскажут любому покупателю, что в ценник закралась ошибка, и цена, вероятно, составляет 1.988,00 крон.

Гарантия цены – prisgaranti.

Часто в субботних рекламных проспектах встречается слово «prisgaranti», размещённое под фотоизображением товара. Этот рекламный трюк, целью которого является привлечение покупателей, может дорого обойтись продавцу, если потребитель знаком с содержанием своих прав, обеспеченных так называемой гарантией цены.

Prisgaranti означает гарантию продавца, что рекламируемая им цена на товар – самая низкая на рынке этих товаров. Если покупатель, приобретя товар по указанной цене, встретил тот же товар в другой торговой точке по цене ниже ему гарантированной, он имеет право на возмещение продавцом-гарантом разницы в стоимости. Продавцы-гаранты могут сделать оговорки на применение гарантии – такие, как срок действия гарантии на цену и территория её действия. Например, цена гарантируется в течение 1 месяца со дня выхода предложения и в пределах городского индекса 7100. Информация об оговорках должна быть доступна для потребителя, в противном случае оговорка недействительна и позволяет покупателю исследовать весь рынок на предмет существования более дешёвого товара.

«Гарантию цены» не стоит путать ни с какой другой гарантией, особенно с гарантией на качество товара.



Право на рекламацию по поводу обнаруженных в товаре недостатков (reklamationsret) и гарантия его качества (garanti).

Претензия к недостаткам в товаре, в результате которых тот оказался непригоден к использованию или не отвечает качествам, что были обещаны/сообщены продавцом при его продаже, может быть подана потребителем в течение 2 лет с момента приобретения товара (право на рекламацию – reklamationsret).

Reklamationsretten распространяется на те недостатки товара, в том числе и скрытые, которые имели место на момент приобретения товара. Если недостаток (изъян) «проявился» в течение первых 6 месяцев после покупки вещи, предполагается, что он возник при изготовлении и уже существовал в товаре на момент его покупки. Покупатель в этом случае не обязан доказывать, что товар был некачественным на момент его приобретения. По-иному обстоит дело по истечении этих первых 6 месяцев, здесь бремя доказывания некачественности смещается на покупателя. Доказательная база не обязана состоять из резуль-

татов дорогостоящих технических экспертиз и пр. – предметом доказывания является отсутствие вины и целенаправленных действий покупателя, приведших в итоге к возникновению недостатка. При оценке доказательств, среди прочего, уделяется внимание вопросу – был ли товар использован по назначению и в соответствии с инструкцией по эксплуатации.

Предоставление же продавцом гарантии на качество товара перекладывает бремя доказывания на продавца. Предоставление гарантии – дело добровольное, ни один продавец не может быть принуждён к предоставлению гарантии, но если гарантия предоставлена, необходимо выяснить её объём и срок действия, так как часто гарантия ставит продавца в условия лучшие, чем они предусмотрены законом.

Предоставление гарантии не заменяет предоставленное законом право на подачу рекламации по поводу недостатков в товаре. Это можно наглядно показать на примере: при покупке велосипеда продавец предоставил гарантию на велосипедную раму на 3 года. Но эта гарантия не распространя-



ется на рулевое управление, поэтому претензия по поводу обнаруженного недостатка в рулевом узле может быть заявлена только на основании закона, а значит – в течение 2 лет.

Некоторые продавцы/изготовители предоставляют своим покупателям более длительный срок на подачу претензий. Доказательством покупки являются первичные документы (чеки, квитанции, счета-фактуры), которые необходимо хранить в течение указанного продавцом срока. Тогда в случае обнаружения недостатка в товаре покупатель имеет право на ремонт за счёт продавца, на снижение цены, обмен товара на другой или на возврат денег.

Reklamationsretten распространяется также на товары, проданные по скидке.

Продавец имеет право на одну попытку произвести ремонт товара и в течение разумного срока. Речь идёт о попытке исправления той же самой ошибки. Новый недостаток – новая попытка. Определение «разумности» срока зависит, конечно, от вида товара. Для ремонта застёжки на кожаной сумке 14 дней – вполне достаточный срок, тогда как ремонт мобильного телефона мо-

жет занять куда больше времени. В любом случае этот срок, с учётом конкретных обстоятельств дела, не должен быть обременительным. А если продавец не в силах изменить ситуацию или если ремонт не удался или затягивается, он обязан либо заменить некачественный товар (если это возможно), либо снизить цену, либо просто расторгнуть договор и вернуть деньги за покупку.

Продавец не может устанавливать в своих торговых правилах, что он имеет право ремонтировать вещь, например, три раза, «пока не отремонтирует»; или в «пределах срока гарантии производителя». У продавца с производителем и поставщиками – свои правоотношения, а у покупателя с продавцом – свои, не позволяйте профессиональным продавцам вводить себя в заблуждение.

Срок давности по спорам о некачественном ремонте – 3 года, что, по сути, как бы продлевает обычный 2-летний срок на предъявление претензии.

Претензия о ненадлежащем качестве может быть заявлена в отношении любого товара, в том числе и подержанного, а также его частей.



Продавец не может своим решением сократить 2-годичный срок действия **reklamationsretten**. Некоторые товары имеют срок хранения гораздо короче, чем **reklamationsfristen**. Продукты питания приходят в негодность по мере истечения их срока хранения; также обувь, одежда и пр. – по причине изношенности. Если недостаток товара обнаруживается раньше ожидаемого и привычного для этого вида товара срока, то товар, скорее всего, некачественный и подлежит возврату. При этом каждая отдельная ситуация должна рассматриваться индивидуально.

Дополнительная страховка (tillæggsforsikring).

Часто при покупке дорогостоящей бытовой техники, особенно компьютеров и других средств связи, нам предлагают докупить страховку на приобретённую вещь. В этом случае покупателю необходимо получить полную и достоверную, желательно письменную, информацию о договоре страхования в части покрытия страховых рисков. Вполне возможно, что закон или гарантия продавца уже и так в достаточной мере покрывают ваши риски, и покупка дополнительной страховки ничто иное, как лишняя трата денег. Я рекомендую также внимательно прочесть свой договор страхования домашнего имущества, прежде чем покупатель решится на оформление отдельной страховки на отдельно взятую вещь.

Если всё же у вас есть желание приобрести отдельную страховку, необходимо помнить, что

- а) из договора страхования можно выйти в течение 14 дней;
- б) в случае замены товара страховка может не распространяться на новый товар;
- в) от того, является ли страховая компания членом профессиональной общественной организации, зависят ваши возможности обжалования её действий в конфликтной ситуации.

Предложение о покупке по месту жительства/работы потребителя – dørsalg.

В Дании предпринимателям запрещено обращаться к потребителям по телефону, мэйлу или лично по домашнему/рабочему адресу с предложениями о купле-продаже товаров/услуг, если потребитель не заявлял о своём желании получить такое предложение.



Часто при покупке дорогостоящей бытовой техники, особенно компьютеров и других средств связи, нам предлагают докупить

страховку на приобретённую вещь. В этом случае покупателю необходимо получить полную и достоверную, желательно письменную, информацию о договоре страхования в части покрытия страховых рисков.



Исключения касаются продаж страховок, абонементов на периодические издания, книг, услуг по эвакуации автомобилей. При желании пресечь такие обращения можно зарегистрироваться в базе данных **Robinsonliste** на веб-сайте **borger.dk**.

Отказаться от нежелательных рекламных брошюр можно, заказав по почте наклейку «**Ingen reklamer** – Tak».

Дистанционные продажи – fjernsalg.

Термином «дистанционная продажа» обозначаются сделки, заключаемые через средства коммуникации, при которых продавец и покупатель не встречаются друг с другом. Для таких сделок действует особое правило, в соответствии с которым от сделки можно отказаться в течение 14 дней с момента заключения договора или поставки товара (**fortrydelsesret**).

Однако не всякая сделка, заключённая таким образом, может считаться дистанционной. Главное условие сделки – чтобы торговая деятельность продавца частично или полностью была основана на продажах через Интернет. Если заказ товара происходит при обращении по телефону в магазине, у которого отсутствует интернет-бутик, такой заказ расценивается как покупка непосредственно по месту нахождения продавца, и правило об отказе от покупки в течение 14 дней не действует.

При покупке услуг по Интернету (например, телефонные- и Интернет-абонементы, ТВ-программы) бывает так, что покупатель, желая побыстрее получить заказанную услугу, разрешает продавцу предоставить услугу до истече-



ния 14-дневного срока, в результате чего сам себя лишает права на отказ от сделки. Задача продавца в этой ситуации – предупредить покупателя о правовых последствиях такого отказа.

Почтовые расходы при возврате товара, согласно правилу *fortrydelsesretten*, приобретённого через Интернет, несёт покупатель.

Заключение договора о покупке с продавцом, продающим свой товар вне своей обычной торговой точки (месса, выставка), также охватывается правилом о 14 днях. На заключение сделки по домашнему адресу покупателя или на его рабочем месте – при условии, что покупатель сам пригласил продавца – правило о 14 днях не распространяется.

На товар, приобретенный на *kræmmermarked* или *loppemarked*, куда предприниматели обычно вывозят свой товар из бутиков, правило о возврате в течение 14 дней не распространяется, но *reklamationsret* на некачественный товар действует в течение 2 лет, если вы покупаете товар у предпринимателя, а не у частного лица. Проблема с такого рода рынками заключается в том, что они временные или передвижные, и уже на следующий день после покупки трудно найти продавца для возврата ему товара, оказавшегося некачественным. Прежде чем что-либо приобретать на таком рынке, необходимо поинтересоваться, где находится постоянный бутик этого продавца, по возможности зарезервировать интересующую вас вещь и подъехать позже в бутик для её приобретения. Если вы всё же решились на покупку на месте, не забудьте попросить квитанцию или чек на покупку. Поинтересуйтесь у продавца, как его найти в случае, если вещь окажется некачественной. При покупке у частного лица исследуйте товар, поскольку продавец, скорее всего, сообщит вам об отсутствии у вас права на рекламацию.

ПОКУПКА АВТОМОБИЛЕЙ, НОВЫХ И ПОДДЕРЖАННЫХ

На сделку купли-продажи машины, новой или поддержанной, заключённую с предприятием-продавцом автомобилей, полностью распространяются правила Закона о покупках. А это означает, что покупатель имеет право на рекламацию по поводу недостатков машины в течение 2 лет. Правило действует также в отношении поддержанных машин, которые проданы «*sombeset*».



При заключении договора с профессиональным продавцом автомобилей также следует обращать внимание на то, не продаёт ли салон поддержанный автомобиль по доверенности от частного лица, так как в данном случае опять-таки могут возникнуть сложности с последующей рекламацией.

При покупке машины у частного лица покупатель может быть лишён права на рекламацию, если продавец заранее оговорил, что машина продаётся без этого права и в том виде, в каком она в данный момент выставлена на продажу – т.е. «*sombeset*». Если стороны специально не оговорили отсутствие у покупателя права на рекламацию, это право автоматически сохраняется за покупателем в течение 2 лет. Во избежание проблем с доказательствами рекомендуется заключать письменные договора, сохранять корреспонденцию и свидетельские показания. Образец договора купли-продажи можно найти в Интернете, в частности на веб-сайте www.fdm.dk

При заключении договора с профессиональным продавцом автомобилей также следует обращать внимание на то, не продаёт ли салон поддержанный автомобиль по доверенности от частного лица, так как в данном случае опять-таки могут возникнуть сложности с последующей рекламацией.

При продаже поддержанной машины продавцы-профессионалы в некоторых случаях предоставляют гарантию на 4-6 месяцев. Гарантия может распространяться как на весь автомобиль, так и на его части, покрывать все расходы на ремонт или только частичные. Если такая гарантия предоставлена наряду с 2-летним правом на рекламацию, и в этот период происходит поломка, необходимо выяснить, покрывается ли появившийся недостаток в машине правом на рекламацию и/или гарантией. В случае, если недостаток покрыт одновременно и рекламацией, и гарантией,

продавец должен полностью оплатить ремонт, независимо от того, что в условиях гарантии указано частичное покрытие расходов.

При продаже поддержанного автомобиля продавец, по запросу покупателя, обязан предоставить информацию о его техническом состоянии, которой он располагает, в том числе историю автомобиля. Покупатель не обязан производить осмотр машины перед покупкой, если покупка осуществляется у профессионального продавца автомобилей. Несмотря на то, что произведённый осмотр лишает покупателя в дальнейшем ссылаться на наличие тех недостатков, которые были или должны были быть обнаружены при осмотре, осмотр всё же рекомендуется произвести во избежание экономических потерь. В случае покупки машины у частного лица осмотр – обязанность покупателя.

На какие документы, в соответствии с судебной практикой, необходимо обращать внимание при покупке машины?

- Регистрационное свидетельство на автомобиль.

Не предоставление свидетельства расценивается как недостаток (дефект, изъян) товара, влекущий за собой расторжение договора. В свидетельстве необходимо проверить дату первой регистрации. Чем ближе дата к концу года, тем больше вероятность того, что автомобиль был ввезён в Данию уже поддержанным или долгое время находился на складе. Дата первой регистрации не обязательно совпадает с датой года выпуска, автомобиль может быть старше, чем дата первой регистрации.

Если дата последней регистрации и дата первой регистрации не совпадают, это означает, что автомобиль имел нескольких собственников. Вопрос – почему? Большое количество перерегистраций может свидетельствовать о наличии неких скрытых дефектов в автомобиле.

Важны даты проведения техосмотров, особенно если они имели место в первые четыре года. По закону в это время осмотры не проводятся, а если они имели место, это может свидетельствовать о том, что машина была использована как такси, напрокат или была в ДТП. На страничке





bilviden.dk можно получить всю необходимую информацию о техосмотрах конкретного автомобиля.

Также важна информация об оплаченных регистрационных сборах в рубрике «certifikat» на последней странице свидетельства. Отметка «afgifts-attest» и дата пересечения таможенной границы, не совпадающая с датой первой регистрации, свидетельствуют о том, что автомобиль был ввезён в страну, был использован как такси или в предпринимательских целях. Такая информация имеет значение для покупателя, и её отсутствие может быть рассмотрено как недостаток.

Читая свидетельство, убедитесь в том, что автомобиль имеет то разрешённое количество посадочных мест, на которое вы рассчитываете. Рас-



При продаже подержанного автомобиля продавец, по запросу покупателя, обязан предоставить информацию о

его техническом состоянии, которой он располагает, в том числе историю автомобиля. Покупатель не обязан производить осмотр машины перед покупкой, если покупка осуществляется у профессионального продавца автомобилей.



торжение договора покупки будет невозможно по причине того, что ожидания покупателя в этой части не оправдались.

- Книга сервисного обслуживания имеет информацию о проведённых сервисных осмотрах машины. Возможно, автомобиль всё ещё имеет гарантию производителя, что важно для покупателя.

- Автомобиль является движимым имуществом, на которое в соответствии с законом может быть наложен арест, зарегистрирован залог, обращено взыскание за неуплату долгов. Убедиться в отсутствии таковых можно на сайте регистрационной палаты www.tinglysning.dk (пройти по ссылке bilbogen.dk и ввести идентификационный номер автомобиля).

Жалобы по сделкам о купле-продаже автомобилей рассматриваются специальной комиссией (Ankenævnet for biler). Жалоба принимается к рассмотрению при условии, что цена машины на момент покупки составляла более 10000 крон, или расходы на ремонт превышают 1500 крон.

ИНСТИТУТЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Жалобы потребителей рассматривают следующие инстанции:

- ✓ **Konkurrence og Forbrugerstyrelsen** – Управление по делам конкуренции и защите прав потребителя.

Управление функционирует как секретариат для специальной комиссии по рассмотрению жалоб – **Forbrugerklagenævnet**, консультирует предпринимателей и потребителей, а также ведёт горячую телефонную линию по звонкам, поступающим от участников потребительского рынка. Управление рассматривает некоторые категории дел, например, споры в связи с покупкой домашних животных.

- ✓ **Centerfor Klagekløsnng** – инстанция, в компетенции которой – урегулирование споров между потребителем и продавцом путём переговоров (медиация). Если дело не может быть решено путём переговоров, оно может быть передано в **Forbrugerklagenævnet**. Срок рассмотрения спора – до 3 месяцев.

- ✓ **Forbrugerklagenævnet** – государственная комиссия по рассмотрению жалоб потребителей товаров и услуг в различных областях, за исключением жалоб по спорам в связи с приобретением автомобилей, домов, лодок и яхт, услуг врачей, адвокатов, строителей и пр. Для этих целей созданы специализированные комиссии, которые описаны ниже. Госпошлина при подаче жалобы в **Forbrugerklagenævnet** – 400 крон, срок рассмотрения жалобы – до 12 месяцев. Жалобу можно подать заполнив схему он-лайн на веб-сайте www.forbrug.dk

- ✓ **Forbrugerombudsmanden** рассматривает жалобы на недобросовестный маркетинг товаров и услуг, правила оплаты и торговлю по Интернету. Омбудсман проверяет корректность использования продавцами таких маркетинговых приемов как «udsalg», «lagersalg», «fabriksalg», «ophørsudsalg», «gratis», «før-nu», «nedsat», «rabat» и т.д.

- ✓ **Advokatnævnet** – жалобы на поведение адвокатов, размер гонораров.

- ✓ **Statsforvaltningen** – жалобы по спорам в отношении разрешений на строительство, рассмотренных муниципалитетом.

- ✓ **Danmarks Automobil Forhandlerforening** – ведение переговоров между сторонами в споре о ремонте автомобиля.

- ✓ **Dansk Tandplejerforening** – жалобы на стоматологов.

- ✓ **Tandlægeforeningens Patientforsikring** – заявления о возмещении вреда, причинённого при оказании стоматологической помощи.

- ✓ **Datatisynet** – заявления о праве на ознакомление с информацией, содержащейся в различных базах данных, зарегистрированных в Дании, а также жалобы об исключении из этих баз конкретной информации.

- ✓ **Disciplinærnævnet for Ejendomsråglere** – жалобы на маклеров рынка недвижимости.

- ✓ **Finanstilsynet** – жалобы на финансовые учреждения, банки по поводу нарушения правил этики в финансовых учреждениях.



- ✓ **Folketingets Ombudsmand** – жалобы на органы исполнительной власти и муниципалитеты,

- ✓ **Forbruger Europa** – датский консультативный орган, помогающий потребителям, приобретающим или уже приобретшим товар в странах Евросоюза, а также в Норвегии и Исландии, подготовить, направить и, по возможности, путём переговоров решить спор с продавцом по месту нахождения товара.

- ✓ **Forsikringsoplysningen** – профессиональная организация страховых компаний, осуществляет функции контроля и может внести своё мнение по жалобе потребителя до того, как жалоба, по желанию потребителя, будет направлена в **Forsikringsankenævnet**. **Huslejenævn** – некоторые категории жалоб в связи с арендой жилья, например, жалобы на завышенную арендную плату.

- ✓ **Klagenævntilstandsrapporter** – жалобы на экспертов по оценке технического состояния жилья.

- ✓ **Klagerudenfor EU** – датский консультативный орган, помогающий потребителям, приобретающим или уже приобретшим товар в странах вне Евросоюза, Норвегии и Исландии, подготовить, направить и решить спор с продавцом по месту его нахождения,

- ✓ **Patent- og Varemærkestyrelsen** – жалобы на нарушения авторских прав, на логотип и торговый знак.

- ✓ **Patientombuddet** – жалобы в области системы здравоохранения.

- ✓ **Pengeinstitutklagenævnet** – жалобы по спорам с банками.

- ✓ **Patienterstatningen** – первая инстанция по рассмотрению жалоб и заявлений по делам о возмещении вреда, причинённого в результате медицинского обслуживания.

- ✓ **Patientskadeankenævnet** – апелляционная инстанция для комиссии, рассматривающей жалобы по вопросам возмещения вреда, причинённого пациентам в ходе медицинского обслуживания, **Patienterstatningen**.

- ✓ **Psykoognævnet** – жалобы на психологов.

- ✓ **Radio og TV-Nævnet** – жалобы на действия телерадиовещательных организаций.

- ✓ **Rejsegarantifonden** – жалобы на действия компаний, оказывающих услуги в области туризма и отдыха, компенсация потерь в связи с банкротством этих организаций.

- ✓ **Voldgiftsnævnet for Bygge- og Anlægsvirksom-**



hed – ведение переговоров по спорам с организациями в области монтажных и строительных работ.

Все торговые предприятия и предприятия услуг обязаны извещать потребителей о возможности обжалования действий этих предприятий, с указанием места нахождения, адреса, телефона и электронного адреса организации по рассмотрению жалоб.

На веб-сайте www.forbrug.dk можно найти перечень предприятий – недобросовестных продавцов, который имеет смысл посетить прежде, чем совершить дорогостоящую покупку.

ПОКУПКА НЕДВИЖИМОСТИ

Покупка недвижимости регулируется отдельным Законом о защите прав потребителей при покупке недвижимости: *Bekendtgørelse af lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom m.v.*

Покупка недвижимости – сложная сделка, состоящая из нескольких этапов и требующая внимательного отношения, поскольку речь идёт о крупных инвестициях и не менее крупных рисках. На датском рынке недвижимости нет таких мошенников, которые массово проворачивают незаконные сделки с недвижимостью, но нео-

сведомленного о порядке совершения сделки покупатель могут ждать непредвиденные проблемы другого рода. На что же следует обращать внимание при покупке недвижимости?

- Не спешите подписывать договор купли-продажи.

Риэлторы часто предлагают подписать договор купли-продажи недвижимости, ссылаясь на ваше право отказаться от договора в течение 6 дней с момента подписания (*fortrydelsesret*).

Но *Fortrydelsesretten* – не бесплатное удовольствие. Выйти из подписанного сторонами договора, действительно, можно, только это вам обойдётся в 1% от суммы сделки. Если же вы в черновике договора оговорили право вашего адвоката/юриста одобрить сделку – *advokatforbehold*, то выйти из договора можно бесплатно, без уплаты штрафных санкций, если адвокат эту сделку не одобрит. *Advokatforbehold* представляет собой *gratisfortrydelsesret*.

Неподписанный же договор «есть не просит», и вы имеете возможность изучить предмет вашей сделки и её условия досконально «вдоль и поперёк» и в течение того времени, которое вам для этого необходимо – или выйти из договора без уплаты штрафных санкций.

Риэлтор – это не посредник между продавцом и покупателем, как принято ошибочно считать, а представитель продавца и профессиональный переговорщик, который действует в интересах продавца, а не покупателя. Спешка продавца – «*sælgerervedatbliveurolog*» – это аргумент риэлтора, который заинтересован поскорее завершить сделку. А если продавец спешит, то в большинстве случаев потому, что боится потерять потенциального покупателя, а не потому, что торопится показать дом очередному клиенту, стоящему к нему в длинной очереди.

- Осмотр недвижимости.

Осмотр недвижимости со специалистом необходим. Ни банк, финансирующий вашу покупку, ни адвокат/юрист, проверяющий черновик договора, не обязаны консультировать покупателя по поводу технического состояния дома. Заключение о техническом состоянии дома – *tilstandsrapport* – подлежит тщательному изучению с профессионалом, поскольку покупатель, таким образом, ставится в известность о недостатках здания. А когда покупатель с ними ознакомлен, в дальнейшем он лишается права предъявлять претензии в отношении этих недостатков и получать страховую выплату на их устранение.

- Страхование рисков при смене собственника – *ejerskifteforsikring*.

Цель этого договора страхования – страхование риска возникновения недостатков, о которых покупатель не был извещён на момент покупки по ошибке лица, составившего заключение о техническом состоянии дома, или по причине скрытых недостатков.

Изучив *tilstandsrapport* и оценив риск ухудшения со временем технического состояния жилого помещения, страховая компания может сделать соответствующие оговорки в отношении имеющихся недостатков, отказываясь в будущем покрывать расходы на их ремонт. Поэтому в предоставленном вам риэлтором от лица страховой компании продавца предложении о заключении договора страхования, необходимо обратить особое внимание именно на эти оговорки.

Одной из наиболее излюбленных оговорок страховых компаний является оговорка в отношении возможного развития просядочных трещин на стенах домов (*sætningsskader*). Страховые компании не хотят брать на себя риск крупных страховых выплат, поскольку увеличение такой трещины может закончиться сносом дома и постройкой нового за счёт страховки. Чтобы избежать риска остаться без крыши над головой или дорогостоящего ремонта за свой счёт, покупателю имеет смысл требовать предоставления всей известной информации о причине появления трещин на доме вплоть до геодезической экспертизы грунта.

Покупатель не обязан принимать предложение о заключении договора со страховой компанией в том виде, в каком оно представлено. Право изучить рынок страховых услуг с целью подобрать наиболее отвечающую потребностям покупателя страховую компанию, провести с ней переговоры и договориться о подходящей цене страховой премии – такого права никто не может лишать покупателя. Продавец обязан





оплатить 50% страховой премии, но исходя из её наименьшей цены среди предложенных.

Договор страхования рисков при переходе права собственности должен быть заключён до даты передачи дома, указанной в договоре, а если ключи от дома передаются раньше этой даты, то – до даты передачи ключей. В противном случае договор считается недействительным и не подлежит исполнению.

● План по развитию территории и сервитуты. Чтобы избежать неожиданных сюрпризов, например, не оказаться через пару лет в центре строительства большой парковки или прокладки труб через ваш участок с многолетними посадками, у местного муниципалитета необходимо затребовать план по развитию территории, на которой находится жилой дом, а также изучить все зарегистрированные на недвижимом имуществе права третьих лиц. Вряд ли новоиспеченного покупателя летнего домика, расположенного на первой линии у моря, приведёт в восторг тот факт, что вместе с домом и прекрасным видом на море он стал и обладателем части общественной тропинки, проходящей по его участку к пляжу.

● Загрязнения на участке.

Убедитесь в том, что среди документов, приложенных риэлтором к договору купли-продажи, имеется заключение об отсутствии на участке или наличии (что более неприятно) источников загрязнения.

● Права залога на недвижимость, зарегистрированные при прежнем собственнике.

При проверке правильности предварительной регистрации права собственности на недвижимость убедитесь в том, что все старые права залога или другие права, предоставленные бывшим собственником дома третьим лицам, стёрты из электронной домовой книги.

ПОКУПКА НЕДВИЖИМОСТИ НА АУКЦИОНАХ

При покупке домов на аукционах процедура заключения сделок совсем иная. Требование о принятии быстрого решения на аукционе, за которое покупатель тут же несёт ответственность, требует скрупулёзной предварительной подготовки.

Несколько существенных отличий покупки дома на аукционе от покупки на рынке жилья.

1. Лицо, заявившее требование о проведении аукциона, не обязано предоставлять заключение о техническом состоянии дома, и покупатель лишён права предъявлять претензии по недостаткам, будь то недостатки конструкции здания, протекающие крыша, батареи, трубы под землей, также грибок, сырость и пр.

2. На аукционе переход права собственности на недвижимость происходит в момент третьего удара молотка, и с этого момента покупатель несёт риски порчи и утраты недвижимости, а также все расходы, связанные с ними.

3. На покупателе лежит ответственность по изучению тех документов, которые представлены на аукцион: домовая книга, информация из местного муниципалитета, страховые полисы, справка о размере жилой и нежилой площади, сервитуты, залоговые письма, договоры аренды, если дом сдан – и пр. Потенциальный покупатель должен сам позаботиться об истребовании интересующей его информации от лица, заявившего об аукционе.

4. Цена на недвижимость формируется как сумма следующих показателей: цена, за которую

дом продан на аукционе (bud), расходы по проведению аукциона, налоги и пр. (størstebeløbet), возможные проценты за конвертацию/прекращение договоров займа, зарегистрированных на недвижимость. Кроме того, покупатель должен уплатить госпошлину при регистрации перехода права собственности – и госпошлину за проведение аукциона – auktionsafgift: 0,5 % от стоимости дома; tinglysningsafgift: 1660 крон – 0,6 % от стоимости дома.

5. В качестве меры обеспечения исполнения договора о покупке покупатель должен предоставить две залоговые суммы, одна из которых предоставляется наличными или банковской гарантией прямо в суде. Речь идёт о сумме в 10000 – 20000 крон. Оставшаяся сумма предоставляется в течение 7 дней, банковским переводом.

6. Документ, устанавливающий право покупки на аукционе (auktionskode), оформляется судом после выполнения покупателем всех условий аукциона. Оформление правоустанавливающего документа судом производится бесплатно.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ



Вопрос: Могу ли я досрочно отказаться от абонеента в фитнес-центре, если там изменили время работы? Договором я ещё связан с центром 3 месяца. Раньше центр открывался в 6 утра, и я имел возможность тренироваться до работы, а теперь он открывается в 7 утра, а это время мне не подходит. Я живу в маленьком городе, и у нас не много посетителей по утрам, поэтому, я понимаю, невыгодно открываться рано. Но в центре знали с самого начала, что я буду приходить именно по утрам.

Ответ: Необходимо, прежде всего, ознакомиться с содержанием вашего договора. Как следует из вопроса, время работы центра является существенным для вас в вашем договоре с центром, и центр связан этим условием. Вы должны были в любом случае быть предупреждены о грядущем изменении существенных условий договора с правом на его досрочное прекращение.

Вопрос: Я купила котёнка у частного лица по объявлению. Как выяснилось через несколько дней у ветеринарного врача, у котёнка обнаружился ушной клещ и воспаление среднего уха. За осмотр и лекарства я заплатила 790 крон. Можно ли мне потребовать возмещения этих расходов у продавца?

Ответ: Во-первых, необходимо сразу оговориться, что эта покупка не относится к категории «потребитель-предприниматель», поскольку покупка имела место между двумя частными лицами. Речь идёт о так называемой *civilkøb*. На эти покупки распространяется действие Закона о покупке, в том числе reklationsret в течение 2 лет, но не особые правила защиты прав потребителей. Поэтому если продавец оговорил, что котёнок продан без права на рекламацию, никаких претензий к нему предъявить нельзя. Если право на рекламацию сохранено, покупатель имеет право подать её. Ответ на



вопрос о компенсации расходов теперь зависит от того, является ли ушной клещ и воспаление недостатком, и имели ли место клещ и/или воспаление на момент покупки. Если да, то продавец обязан выплатить компенсацию за лечение.

Вопрос: Продавец отказывается принимать рекламацию на мой холодильник, ссылаясь на то обстоятельство, что гарантия производителя, данная

им продавцу на 1 год, уже истекла. Но у меня есть ещё полгода от reklationsret. Могу ли я подать рекламацию? Или право на неё истекло вместе с гарантией производителя?

Ответ: Гарантия производителя действует параллельно с правом на рекламацию, а не заменяет его. Если 2-летний срок с момента покупки или поставки холодильника не истёк, вы можете обратиться к продавцу, на котором лежит полная ответственность

за ремонт/замену некачественного холодильника.

Вопрос: Несу ли я ответственность по долгам до приобретения на аукционе?

Ответ: Нет, ваша ответственность находится в пределах предложенной вами цены покупки и расходов на аукцион. Вы обязаны также оплатить соответствующие госпошлины. Неудовлетворённые требования кредиторов подлежат списанию из домовой книги, и новый собственник дома не несёт ответственности по непогашенным долгам.

Juridisk Konsultation v/ Lesya Hipeli

Tlf.: + 45 21251970 Langlørkke 22
Skype: lesya.hipeli 6200 Aabenraa
www.hipeli.com
lesya@hipeli.com



ОБЗОР ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ШВЕЦИИ. ВОПРОСЫ ПРИОБРЕТЕНИЯ ЖИЛЬЯ

Покупая самостоятельно первое в жизни мороженое, маленький человек, сам того не зная, становится потребителем. Он вступает в отношения, которые продолжаются в течение всей его жизни и регулируются различными законами и правилами. С развитием Интернета и других средств связи эти правоотношения стремительно развиваются и усложняются, как на национальном, так и на международных уровнях. Публикация юриста Владимира Резника может служить лишь только компасом в море вопросов и проблем, возникающих в отношениях потребителей с производителями товаров и услуг. Этому посвящена первая часть обзора. Вторая часть посвящена вопросам приобретения жилья в Швеции.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Защита прав потребителей осуществляется в Швеции при помощи законов, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных целей, не связанных с предпринимательской деятельностью) и

субъектом предпринимательской деятельности-изготовителем товара, исполнителем услуги или же продавцом – и включающих в себя следующие основные понятия: установление конкретных прав потребителей и механизм их защиты, виды возможных нарушений, а также ответственность за нарушение прав потребителей.

ОСНОВНЫЕ ЗАКОНЫ ШВЕЦИИ ПО ВОПРОСАМ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- Закон О торговле потребительскими товарами [Konsumentköplag, (1990:932)].
- Закон Об оказании услуг потребителям [Konsumenttjänstlag (1985:716)].
- Закон О торговле дистанционным способом, а также договор купли-продажи вне пределов производственных помещений [Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler].
- Закон Об условиях договора между субъектом предпринимательской деятельности и потребителем [Lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden].
- Закон О потребительском страховании [Konsumentförsäkringslag (1980:38), KFL].
- Закон О потребительских кредитах [Konsumentkreditlag (2010:1846), KKrL].
- Закон о чартерных туристических поездках [Lag (1992:1672) om paketresor]. Этот закон регулирует продажу и использование пакета услуг, в который входит транспортные перевозки пассажиров и проживание одновременно.

Важно заметить, что в основном нормы законов о правах потребителей носят не диспозитивный, а императивный, то есть обязательный характер для обеих сторон в данных правоотношениях. Это означает, что производители товаров или услуг не могут в правоустанавливающих отношениях с потребителем договориться об отмене полностью или частично действия положений законодательства по защите прав потребителей.

ОРГАНЫ И ОРГАНИЗАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ШВЕЦИИ

В Швеции существуют много различных государственных, а также некоммерческих организаций, которые осуществляют бесплатную помощь и консультацию по потребительским вопросам. Эти

организации стоят на страже защиты прав потребителей на различных уровнях. Прежде всего следует отметить государственное Управление по делам потребителей (Konsumentverket, www.konsumentverket.se). Главная задача этого государственного органа – информация и защита прав потребителей. Эта организация имеет большое доверие у жителей Швеции.

Уполномоченный (омбудсмен) по защите прав потребителей (Konsumentombudsmannen, KO) является одновременно Генеральным директором Управления по делам потребителей. Задачей этого государственного чиновника и его аппарата является контроль за предприятиями по уважению и соблюдению прав потребителей. Он имеет возможность путем правовых мер воздействовать на предприятия, которые не исполняют требований законов по вопросам за-

щиты прав потребителей, а также предписаний Управления по делам потребителей. Предприятия-нарушители законов о правах потребителей, в основном, добровольно устраняют указанные им нарушения. Если же они это не сделают, то Уполномоченный по делам потребителей может напечатать им официальное предписание (Föreläggande). В необходимых случаях он принимает решение о предъявлении иска в суд общей компетенции (Tingsrätten) или же в Судебную палату по делам о свободе торговли (Marknadsdomstolen, MD). Правовые последствия зависят, естественно, от того, какие правонарушения были допущены.

Уполномоченный по защите прав потребителей может, в том числе, представлять интересы отдельных потребителей в судебном процессе с поставщиком товаров или услуг, или же при рассмотрении спора в судебных исполнительных органах государства (Kronofogden). Иногда возможны ситуации, когда Уполномоченный представляет одно-



Владимир РЕЗНИК –

юрист и соучредитель юридической фирмы «Svensk & Rysk Juridik, AB» («Шведское и российское право, АО»), Гётеборг, Швеция.

Получил диплом юриста в 1985 году после окончания факультета Экономики и права Университета Дружбы народов им. Патриса Лумумбы в Москве (ныне Российский Университет Дружбы народов). Комплектовал юридическое образование в Гётеборгском Университете.

Многолетний опыт юридической практики в России и Швеции.



Уполномоченный (омбудсмен) по защите прав потребителей (Konsumentsombudsmannen, KO) является одновременно Генеральным директором Управления по делам потребителей. Задачей этого государственного чиновника и его аппарата является контроль за предприятиями по уважению и соблюдению прав потребителей. Он имеет возможность путём правовых мер воздействовать на предприятия, которые не исполняют требований законов по вопросам защиты прав потребителей.



временен в судебном процессе интересы группы потребителей. На сайте Управления по делам потребителей в Интернете есть анкеты, которые необходимо заполнить и отправить, если вы, как потребитель, желаете получить помощь такого представителя в рассмотрении вашего иска в судебных и других инстанциях.

Консультанты по потребительским вопросам (Konsumentsvägledare).

Для оказания помощи потребителям при большинстве коммун (муниципалитетов) существуют Консультационные центры по потребительским вопросам. В них служащие муниципалитета консультируют граждан по вопросам, связанным с правами потребителей (Konsumentsvägledare). Они не только могут разъяснить ваши права, но дать совет и оказать помощь, если ваши права в отношениях с поставщиками товаров и услуг были нарушены. Как правило, эти консультанты имеют юридическое образование, и услуги гражданам оказываются ими бесплатно.

В некоторых коммунах или районах городов помощь по аналогичным вопросам можно получить (в несколько меньшем объёме) в так называемых Информационных офисах гражданских прав (Medborgarkontor). Само собой разумеется, что в этих офисах оказывают помощь не только гражданам, но всем жителям страны.

Совсем недавно в Швеции была создана дополнительная единая консультационная служба при Управлении по делам потребителей для всей Швеции – «Алло, потребитель!» («Hallo, konsument!»: www.hallakonsument.se). На сайте можно найти исчерпывающую информацию по большинству потребительских вопросов. У потребителей также есть возможность получить совет и помощь консультантов по телефону или же по чату через Интернет. Согласитесь, что во избежание последующих проблем лучше получить совет и необходимую информацию до совершения сделки.

На этом сайте есть также список предприятий, доставляющих больше всего проблем шведским потребителям – это так называемый «Предупреждающий список Управления по делам потребителей» (Konsumentsverkets varningslista). Этот список постоянно обновляется, так что имеет смысл, прежде чем заказывать или оплачивать товар или услугу, особенно по Интернету или по телефону, заглянуть в этот предупреждающий список.

НЕКОТОРЫЕ ДРУГИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Надо упомянуть также две другие организации: **Потребительское Банковское и финансовое бюро (Konsumenternas Bank- och finansbyrå)**, а также **Потребительское Бюро по вопросам страхования (Konsumenternas Försäkringsbyrå)**. Информация по этим организациям объединена на сайте www.konsumenternas.se Эти две некоммерческие организации дают потребителям важную и независимую объективную информацию а также консультации по следующим вопросам:

- ✓ толкование условий договора с банком или страховой кампанией;
- ✓ толкование и пояснение законов и правил;
- ✓ информация и сравнение услуг банков и страховых кампаний.

Здесь же можно получить рекомендации в отношении дальнейших действий в случаях, если потребитель не согласен с полученным решением по своим вопросам и проблемам.

Прежде чем принять решение, вы можете – сначала при помощи страницы в Интернете, а затем и по телефону – сравнить условия и стоимость различных видов страхования, различных

банковских услуг, в том числе кредитов по покупке жилья, даже стоимости сбора за банковские карточки. Здесь же имеется информация по дополнительному пенсионному страхованию.

Потребительское бюро по вопросам энергетики (Konsumenternas energimarknadsbyrå) даёт информацию и консультации по всем вопросам, связанным с рынком газа и электричества. В задачу бюро входит также анализ проблем потребителей в этой области с целью дальнейшей передачи сведений в соответствующие предприятия или органы государства.

Управление по вопросам почты и телекоммуникаций (Post- telestyrelse: www.pts.se) принимает жалобы от физических и юридических лиц по соответствующим вопросам, но не рассматривает частные споры. Кстати, полезно знать, что на этой же странице можно сделать заявление об утерянном письме (даже не заказном) – для того, чтобы были приняты меры по розыску.

Для получения совета, консультации или помощи в случае спора по поводу абонемента

на телефонную связь, кабельное телевидение или Интернет потребители могут обращаться к Консультантам по вопросам телекоммуникаций **Telekområdgivarna (telekomradgivarna.se)**. Во всех ситуациях будет более целесообразно и эффективно получить совет у консультанта прежде, чем оформлять новый абонемент или менять оператора связи.

Дополнительная услуга от Управления по делам потребителей – страница в Интернете, которая помогает определить наиболее дешёвый и быстрый способ перевода денег из Швеции в другие страны www.moneyfromsweden.se (К сожалению, на этой странице не учтены постсоветства, расположенные на территории постсоветского пространства.) Здесь же вы можете ознакомиться с полезной информацией о правилах и порядке открытия банковских счетов в Швеции.

Консультации жителям Швеции в области планирования собственного бюджета и консультации по ликвидации долгов (**Budget- och skuldrådgivning**) являются услугой, которую коммуны обязаны оказывать своим жителям в соответствии с законом.





Консультанты по этим вопросам должны помочь индивиду получить ясную картину своей экономической ситуации и практические советы по ликвидации долгов. Ликвидация долгов подразумевает составление реального плана об оплате необходимых счетов и соблюдение прожиточного минимума до того, как все долги будут ликвидированы. В Швеции существует специальный закон, регулирующий порядок ликвидации (списания) долгов – Skuldsaneringslag (2006:548).

ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Закон о торговле потребительскими товарами [Konsumentköplag, (1990:932)] регулирует отношения, в которых предприятие продаёт покупателю, то есть физическому лицу, какие-либо товары. Этот закон является обязательным для применения и содержит основные нормы в защиту прав потребителя. Конечно же, вспоминается известная фраза «Клиент всегда прав!» Хотя, конечно, на практике так бывает далеко не всегда, и достаточно часто свою правоту потребителям приходится доказывать в различных инстанциях.

Закон о торговле потребительскими товарами применяется в следующих случаях:

- ✓ купля-продажа любого движимого имущества, например, продуктов питания, одежды, мебели, электроники, автомобилей и т.д.;
- ✓ обмен приобретённых товаров;
- ✓ заказ товара, который должен быть произведён – например, сооружение специального катера.

Закон о торговле потребительскими товарами не применяется в случаях:

- ✓ купли-продажи между частными лицами;
- ✓ купли-продажи недвижимого имущества.

Задержка поставки товара.

Если вы, к примеру, заказали холодильник, который должен быть установлен при оборудовании кухни в вашем доме, и он не был вам доставлен в оговорённый срок (дату), то вы имеете право:

- ✓ задержать оплату;
- ✓ требовать, чтобы предприятие-продавец исполнило договор и исполнило сроки поставки товара;
- ✓ разорвать договор купли-продажи, если опоздание имеет для получателя существенное значение;
- ✓ требовать возмещения ущерба.

Аннулирование заказа (Avbeställning).

Покупатель всегда имеет право аннулировать заказ, если товар ещё не был ему доставлен. Предприятие-продавец не имеет права требовать в таких случаях, чтобы покупатель осуществил покупку и оплатил заказанный товар. Однако при этом продавец имеет право на компенсацию расходов в связи с заказом товара, если таковые были.

Дефект товара (Fel på vara).

Если после покупки обнаружен дефект или поломка товара по каким-либо причинам, то покупатель имеет следующие права:

- ✓ требовать оказания помощи по устранению дефекта;
- ✓ требовать замены приобретённого товара, то есть поставки другого равноценного товара;
- ✓ требовать снижения цены или компенсации расходов по ликвидации дефекта;
- ✓ требовать расторжения договора купли-продажи, если дефект имеет существенное значение для покупателя, что означает возврат денег, выплаченных за товар и его доставку;
- ✓ задержать часть оплаты товара, которая требуется как обеспечение исполнения требований покупателя по ликвидации дефекта.

Фирма-продавец имеет право, в первую очередь, предложить отремонтировать товар или заменить его на равноценный, если это возможно сделать в пределах разумного времени и не вызовет дополнительных проблем у покупателя.

Возмещение ущерба (Skädestånd).

Покупатель имеет право на возмещение ущерба, который возник в связи с обнаружением дефекта покупки. Покупатель имеет право на возмещение ущерба в случаях, если он или члены его семьи, или третьи лица понесли убытки, например, если посудомоечная машина протекла и повредила пол – или потолок и стены в квартире этажом ниже.

В каких случаях товар считается дефектным?

- ✓ если поставка товара не соответствует договору по качеству или по количеству;
- ✓ если нет инструкции по установке и применению товара;

- ✓ если продавец не проинформировал покупателя (хотя обязан был проинформировать) о деталях некомплектности или др. особенностях товара, например, что на велосипеде нет багажника для перевозки мелких грузов;
- ✓ если продавец неправильно установил доставленный товар на месте, например, неверно смонтировал купленную мебель;
- ✓ если купленный товар имеет более низкое качество, чем покупатель мог предположить исходя из цены товара или других предпосылок.

Правило шести месяцев (Sex månaders regel).

Фирма-продавец отвечает за дефекты товара с момента его продажи или доставки покупателю. В соответствии с законом считается, что дефект, обнаруженный в товаре в течение шести



Покупатель имеет право на возмещение ущерба, который возник в связи с обнаружением дефекта покупки. Покупатель имеет право

на возмещение ущерба в случаях, если он или члены его семьи, или третьи лица понесли убытки, например, если посудомоечная машина протекла и повредила пол – или потолок и стены в квартире этажом ниже.

месяцев, имел место на момент продажи товара – если, конечно, продавец не сумеет доказать, что на момент продажи товара дефекта в нём не было.

По истечении шести месяцев бремя доказывания, что дефект имел место с момента покупки, лежит уже на покупателе.

Право на рекламацию (Reklamationsrätt).

В соответствии с законом покупатель имеет право на рекламацию дефектов купленного товара в течение трёх лет с момента покупки. Дата покупки определяется кассовым чеком или иным документом об оплате. В законе предусмотрено, что покупатель обязан заявить продавцу товара рекламацию о дефекте ку-



пленного товара в пределах разумного времени с момента обнаружения дефекта. Имеется в виду, что покупатель должен сообщить продавцу как о дефекте, так и о причине, по которой он считает товар дефектным. Заявление будет признано своевременным, если оно сделано в течение двух месяцев после обнаружения дефекта. Право на рекламацию действует в течение трёх лет с момента покупки. Дата покупки подтверждается кассовым чеком или другим документом оплаты или доставки товара потребителю.

Очень часто – или почти всегда – при покупке товаров, особенно электроники, кухонного



В соответствии с законом покупатель имеет право на рекламацию дефектов купленного товара в течение трёх лет с момента покупки.

Дата покупки определяется кассовым чеком или иным документом об оплате. В законе предусмотрено, что покупатель обязан заявить продавцу товара рекламацию о дефекте купленного товара в пределах разумного времени с момента обнаружения дефекта. Имеется в виду, что покупатель должен сообщить продавцу как о дефекте, так и о причине, по которой он считает товар дефектным.



оборудования, продавцы в магазине предлагают приобрести дополнительную гарантию или страхование покупки. К этим дополнительным расходам следует относиться достаточно критически. В случае обнаружения скрытого дефекта или другой поломки можно воспользоваться правом на рекламацию в течение трёх лет в соответствии с Законом. Если у вас имеется договор домашнего страхования (Hemförsäkring), то вопросы страхования могут охватываться этим договором, о чём следует предварительно проконсультироваться со своей страховой компанией.

Продажа товаров потребителю с сохранением права возврата в течение определённого времени – «Открытая покупка» (Öppet köp).

Ни один закон о правах потребителей не оговаривает право покупателя при покупке товара в магазине на возврат или обмен товара без причины. Магазин-продавец сам определяет возможность предложить такой сервис покупателю. На сегодня в Швеции очень многие магазины дают покупателю право «открытой покупки» сроком от двух до четырёх недель. Некоторые магазины, например, магазины спорттоваров предоставляют право «открытой покупки» сроком на один год.

«Открытая покупка» даёт возможность покупателю вернуть товар и получить деньги в течение указанного срока – при условии предоставления товарного чека и сохранения упаковки товара. Если покупатель решает в течение этого срока купить другой товар в этом же магазине, то соответственно он получит возврат разницы в стоимости – если новый товар окажется дешевле.

При сезонных и других распродажах товаров по сниженным ценам магазины часто оговаривают, что право «открытой покупки» в этих случаях сокращается, по сравнению с обычным, например, до 3-4-х дней; или же возможен только обмен товара. Иногда магазины предлагают, в случае возврата товара, специальный чек на сумму покупки (tillgodokvitto), который сохраняет за покупателем право покупки товара на эту же сумму в течение указанного срока, например, одного года или более.

Информацию об «открытой покупке» следует получать у продавца. Это будет отражено на кассовом чеке, или продавец (иногда рукой) вписывает в чек дополнительный срок возврата или обмена товара.

Один интересный пример. Если вы приобрели товар с правом «открытой покупки» в течение месяца, и в течение этого времени обнаружили, что в этом же магазине идёт распродажа, и цена на вашу покупку значительно снижена, вы можете без проблем получить разницу в цене приобретённой вещи.

Следует отличать право «открытой покупки» от права отказа от покупки, которое предоставляется покупателю в соответствии с Законом О торговле дистанционным способом.

КУПЛЯ-ПРОДАЖА ТОВАРОВ И УСЛУГ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

Право отказа от покупки.

При заключении договора купли-продажи по Интернету или по телефону, то есть в случаях, когда покупатель и продавец не встречаются непосредственно, покупатель имеет право в течение 14 дней требовать аннулирования договора купли-продажи в соответствии с §§10–15 Закона о купле-продаже товаров и услуг дистанционным способом.

Аналогичные правила действуют в случаях, когда покупка осуществляется вне постоянного помещения продавца. Часто имеет место продажа телефонных абонементов и других услуг продавцами от небольших стоек в различных торговых центрах или даже на улицах городов. Даже в случаях, когда первоначальный контакт продавца с покупателем произошёл за пределами офиса, а затем договор был заключён в офисе предприятия, всё равно применяются правила покупки вне постоянного помещения.

То есть прежде всего продавец обязан проинформировать покупателя о его праве анну-

лирования договора купли-продажи в течение 14 дней со дня покупки. Это правило не распространяется на случаи, когда общая сумма покупки не превышает 400 шведских крон.

Если речь идёт о заключении договора о страховании жизни (livförsäkring) или же индивидуальном пенсионном страховании (individuellt pensionssparande), то покупатель имеет право аннулирования договора в течение 30 дней со дня заключения договора.

С какого момента отсчитывается право на возврат товара?

Как правило, это время отсчитывается со дня получения покупателем заказанного товара. Если речь идёт о приобретении услуги, то время отсчитывается с момента заключения договора.

Время отказа от покупки отсчитывается с того момента, когда покупатель получил от продавца информацию об этом. Если продавец не предоставляет покупателю такую информацию, то покупатель приобретает право отказа от покупки в течение года, в соответствии с Законом. Таким образом, максимальный срок отказа от покупки составляет один год четырнадцать дней.



**Оплата пересылки в случае возврата.**

Если покупатель отказывается от покупки в установленные сроки, то он обязан вернуть (переслать) покупку продавцу. Чаще всего оплату обратной пересылки оплачивает покупатель, если продавец предварительно проинформировал его об этом.

Для возврата товара следует использовать стандартную анкету, которую можно скачать на странице Управления по делам потребителей.

Всеобщий комитет по рассмотрению жалоб потребителей (Allmänna reklamationsnämnden, ARN). Порядок обжалования

В случае возникновения проблем в отношениях между потребителем и производителем товаров или услуг, потребитель, как было сказано выше, имеет возможность получить консультацию и помощь в Управлении по делам потребителей. Если проблема не будет решена, то потребитель имеет право обратиться во Всеобщий комитет

по рассмотрению жалоб потребителей (Allmänna reklamationsnämnden, ARN). Этот Комитет является нейтральным органом, рассматривающим споры между потребителем и производителем товаров или услуг. Рассмотрение споров происходит без оплаты каких-либо пошлин. Но если потребитель или производитель товаров или услуг прибегает к помощи юристов, то стороны соответственно оплачивают расходы на юридическую помощь. По каждому делу Комитет выносит решение, которое носит для предприятия рекомендательный, а не обязательный характер. Это решение не может быть обжаловано в какой-либо вышестоящей организации. В некоторых случаях – если были допущены очевидные ошибки в рассмотрении жалобы или был отказ в принятии жалобы к рассмотрению – возможно обратиться повторно в Комитет с просьбой о пересмотре дела с учётом этих обстоятельств (Omprövning).

Но прежде, чем обращаться с просьбой о рассмотрении жалобы в Комитет, заявитель обязан

обратиться напрямую к производителю товара или услуг. Жалобы в Комитете могут быть рассмотрены в срок не более одного года с момента этого обращения.

Кроме того, существуют ограничения по сумме требований для рассмотрения жалобы в Комитете:

- 500 крон, если дело касается обуви, текстиля, электроники, а также прав при авиа-, железнодорожных, водных и автобусных перевозках пассажиров в соответствии со многими директивами ЕС;
- 1000 крон, если речь идет о моторах, путешествиях, мебели, чистке, играх и лотереях;
- 2000 крон, если дело касается банка, жилища, маклерских услуг по покупке жилья или страхования.

В большинстве случаев предприятия добровольно исполняют полученные рекомендации по разрешению конфликта. Если решение не было исполнено, то потребитель может обратиться за

помощью в отраслевую организацию, если производитель состоит в таковой.

Если никакие меры не действуют, потребитель вправе обратиться за восстановлением своих прав в общий суд первой инстанции (Tingsrätten). Но прежде чем обратиться в суд, рекомендуется ещё раз посоветоваться с консультантами Управления по делам потребителей или юристами, дабы взвесить целесообразность следующего шага. Следует всегда учитывать, что если суд откажет вам в удовлетворении иска, то вы будете обязаны возместить ответчику расходы на юридическую помощь. Никогда невозможно с полной уверенностью предсказать исход дела в суде, но всегда следует помнить русскую поговорку: «Семь раз отмерь – один раз отрежь!»

Комитет не публикует никаких «чёрных списков» тех предприятий, на которые есть много жалоб и которые уклоняются от исполнений рекомендаций Комитета. Но эти данные являются официальными и открытыми, поэтому можно

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Вопрос: Всегда ли я имею право на гарантию, когда покупаю какой-либо товар?

Ответ: Нет, безусловного права на гарантию не существует. Продавец добровольно представляет гарантию товара в течение определённого срока, установленного им самим. При этом покупатель, в соответствии с законом, при обнаружении дефекта всегда имеет право на рекламацию покупки (reklamationsrätt) в течение трёх лет со дня её совершения (информацию об этом читайте в публикации).

Вопрос: Я заказала билеты на самолёт по Интернету и хочу знать, с какого момента заказ подлежит обязательной оплате с моей стороны? Наступает ли это с момента, когда я получила подтверждение заказа или же с момента, когда я оплачу билеты?

Ответ: Ваш заказ становится обязательным с момента, когда вы подтвердили поездку и получили подтверждение об этом. Оплата не является в данном случае определяющим моментом. Необходимо знать и помнить, что закон об отказе от покупки не распространяется на покупку поездок через Интернет. Каждое бюро путешествий определяет правила отказа

или же изменения условий и времени полёта. Необходимо всегда заранее ознакомиться с этими правилами, прежде чем делать заказ или же подтверждать полёт.

Вопрос: Я купил использованный автомобиль по Интернету, и у меня возник ряд проблем и вопросов в связи с покупкой, о которых я не подозревал ранее. Оказалось, что закон о правах потребителей не действует в данном случае. Каким законодательством регулируется мой случай и где я могу получить помощь?

Ответ: Совершенно верно, Закон о правах потребителей не распространяется на случаи заключения договора купли-продажи между двумя частными лицами. В этом и аналогичных случаях, когда частные лица покупают различные вещи друг у друга, применяются положения Закона о купле-продаже [Köplag (1990:931)]. Помощь вы можете получить в юридических или адвокатских бюро, которые в случае необходимости помогут вам составить исковое заявление в суд.

Вопрос: Наш сын, которому только исполнилось 17 лет, купил без ведома родителей пере-

носной компьютер стоимостью 20000 крон. Можем ли мы требовать у магазина расторжения договора купли-продажи и возврата стоимости покупки?

Ответ: Лица до 18 лет, то есть несовершеннолетние, как правило, не имеют права самостоятельно заключать договора и распоряжаться своим имуществом. Кроме некоторых исключений, когда они, например, работают и получают зарплату. То есть в соответствии с положениями § 1 главы 9 Закона о детях и родителях (Föräldrabalken), несовершеннолетние дети не имеют права заключать договора или иные сделки без согласия родителей или опекунов. На основании этого договор купли-продажи компьютера может быть признан недействительным. В вашем случае вы, как родители и ответственные за вашего сына (vårdnadshavare), имеете право обратиться в магазин с требованием аннулирования договора купли-продажи и возврата стоимости компьютера – конечно, при условии возврата покупки в оригинальном состоянии.

Необходимо заметить, что не имеет значения – знали продавцы о том, что ваш сын несовершеннолетний или нет, так как он, скажем, выглядит много старше своего возраста. Продавец обязан выяснить, заключает ли он договор купли-продажи с лицом, имеющим на это право. Ситуация изменяется, если покупатель, то есть ваш ребёнок, предоставил фальшивые данные о себе и обманул сотрудника магазина, указав возраст старше своего фактического.

Вопрос: Я купил очень дорогой мобильный телефон, но, к сожалению, уже через неделю экран начал моргать, а затем совсем погас. Я поспешил в магазин и потребовал, чтобы мне заменили неработающий телефон на новый. Мне отказали в этом, дали временно другой аппарат, а мой телефон отправили в ремонт. Телефон отремонтировали, но через месяц история повторилась. Продавец снова отказался заменить его и снова отправил в ремонт. Правильно ли он

поступает и почему мне не могут заменить дефектный телефон, если я купил совершенно новый и дорогой аппарат с гарантией на год?

Ответ: В соответствии с § 26 Закона о правах потребителей покупатель имеет право требовать исправления дефекта или замены товара. Но в соответствии с § 27 того же закона продавец, в свою очередь, имеет право исправить обнаруженный дефект. Из этого следует, что покупатель не имеет права требовать замены товара на новый до тех пор, пока продавец принимает меры по ремонту и устранению дефекта. Из этой же статьи закона следует, что ремонт товара должен быть осуществлён без дополнительных расходов и без особых неудобств для покупателя, а также в течение приемлемого отрезка времени.

Svensk & Rysk Juridik, AB
SR Juridik Box 30109, 400 43 Göteborg
www.srjuridik.se
mail: info@srjuridik.se
skype: vl.reznik



получить в Комитете информацию по телефону о каждом конкретном предприятии, прежде чем заключать договор купли продажи или заказывать какую-либо услугу.

Ещё один полезный совет – журнал для потребителей «Советы и факты» («Råd & Rön» www.radron.se) публикует и регулярно обновляет так называемый «чёрный список» предприятий Швеции и Евросоюза, которые не исполняют рекомендации Комитета в области нарушений прав потребителей за последние годы. Этот интересный журнал также постоянно публикует экспертные тесты основных потребительских товаров и даёт полезные советы потребителям, которые следует учитывать при покупке товаров или услуг.



В случае возникновения проблем у потребителей с производителями товаров или услуг в других странах Евросоюза, а также Норвегии и Исландии, есть возможность получить помощь через представительства Организации потребителей Евросоюза (www.konsumenteuropa.se). В этих случаях применяются директивы Еврокомиссии по защите прав потребителей.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПОКУПКАХ В СТРАНАХ ЕВРОСОЮЗА И ЗА ЕГО ПРЕДЕЛАМИ

В современном мире стало обычным приобретать товары и услуги при помощи Интернета – не только в своей стране, но и за её пределами.

В случае возникновения проблем у потребителей с производителями товаров или услуг в других странах Евросоюза, а также Норвегии и Исландии, есть возможность получить помощь через представительства Организации потребителей Евросоюза (www.konsumenteuropa.se). В этих случаях применяются директивы Еврокомиссии по защите прав потребителей. На указанном сайте есть очень детальное описание по руководству к действию в каждом отдельном

случае, там же выложены бланки необходимых анкет на четырёх языках.

Например, при покупке товаров дистанционным способом на предприятиях, находящихся на территории Евросоюза, действуют аналогичные со шведскими правилами. Покупатель имеет право вернуть товар продавцу в течение двух недель с момента получения товара по почте или иным способом. Покупатель обязан сообщить в первую очередь продавцу о том, что он отказывается от покупки товара, а также отослать её отправителю в течение 14 дней.

При покупке товаров из-за пределов ЕС действуют иные правила, чем при купле-продаже внутри Евросоюза, например, покупатель обязан платить таможенную пошлину и другие сборы. Таможенная пошлина может быть разной в зависимости от товара и страны, из которой товар был отправлен. Необходимо помнить, что при покупке из-за пределов ЕС не действуют правила, защищающие потребителей внутри Евросоюза. Поэтому имеет смысл заранее ознакомиться с условиями продавца и получить информацию о правилах рекламации дефектов в полученных товарах. Хорошо бы знать, например, о действии гарантии на полученный товар в Швеции и возможности обратиться с рекламацией к дистрибьютору в Швеции.

Когда пакет прибывает в Швецию, то почта или иное предприятие по доставке обязано взыскать с получателя таможенную пошлину, а также налог на добавленную стоимость – в большинстве случаев 25 %, кроме продуктов питания – 12%.

Например, в США имеется много товаров, цена на которые намного ниже, чем в Швеции. При этом покупка товаров из США расценивается как личный импорт, и получатель обязан оплатить ввозной налог на добавленную стоимость в размере 25 %, к этому может быть добавлен таможенный сбор и сборы за экспедицию. Таким образом, цена товара может возрасти на 50–70% по сравнению с ценой при заказе товара.

Прежде, чем делать аналогичные заказы, рекомендуем ознакомиться с брошюрой «Покупки по Интернету» (*Att handla på Internet*), изданную совместно Почтовым управлением (*Posten*), Таможенным управлением Швеции (*Tullverket*) и Управлением по вопросам потребителей ЕС (*Konsument Europa*).



ПРИОБРЕТЕНИЕ ЖИЛЬЯ В СОБСТВЕННОСТЬ

Жилищные кооперативы (*Bostadsrättsförening*). Основным законом, регулирующим покупку жилого помещения в Швеции, именуется Закон о жилищных кооперативах [*Bostadsrättslag*, (1991:614)].

Треть частного жилого фонда в Швеции принадлежит жилищным кооперативам. Самой распространённой формой такого жилья являются многоквартирные дома (*flerfamiljehus*), но могут быть и иные виды, такие как дом рядной застройки (*radhus*), парные дома (*parhus*), дома ленточной застройки, – когда они соединены друг с другом гаражами или другими хозяйственными пристройками (*kedjehus*), также группа отдельно стоящих домов (*villa*), принадлежащих жилищному кооперативу.

Большинство людей обычно говорит, что «покупает» или «собираются покупать квартиру». Верно ли это? Что же они покупают на самом деле, выражаясь юридическим языком? Что обозначает «бустадрэтт» (*bostadsrätt*)?

Люди в этом случае покупают не квартиру, а членство в жилищном кооперативе (*Bostadsrättsförening*). Приобретая членство в жилищном кооперативе, они становятся совладель-

цами экономического сообщества. Из этих правоотношений вытекает право жить в квартире, которая принадлежит данному жилищному кооперативу. Отсюда и происхождение понятия «переуступаемое право пользования жилым помещением без ограничения времени» – *bostadsrätt*. Но мы будем далее в тексте именовать это понятие сокращённо – покупка жилища.

Самый обычный и распространённый способ приобретения жилища осуществляется в Швеции при помощи риэлтора (*mäklare*). Риэлтор отвечает за все практические и юридические вопросы при осуществлении купли-продажи жилья. Вместе с тем имеют место случаи, когда купля продажа квартиры осуществляется напрямую, без посредника.

В обычных случаях при подписании договора купли-продажи вносится задаток в размере 10 процентов от стоимости квартиры. Если покупка осуществляется при помощи риэлтора, то задаток перечисляется на счёт его фирмы. Оставшуюся часть покупной цены перечисляют на момент вселения в квартиру.

Переуступка права (продажа) жилого помещения должна быть предварительно одобрена правлением жилищного кооператива. Ведь



- если покупатель не физическое, а юридическое лицо;
- если имеется подтверждение, что не покупатель, а иное лицо будет проживать в этой квартире;
- покупатель находится в списках неплательщиков по кредитам в регистре судебноп-исполнительных органов по взысканию долгов (betalningsanmärkning hos Kronofogden).

В случае получения такого отказа задаток возвращается покупателю.

Решение правления жилищного кооператива о членстве в жилищном кооперативе можно обжаловать в Комитете по решению споров о найме помещений (Hyresnämnden: www.hyresnamnden.se) в соответствии с §10 Главы 2 Закона о жилищных кооперативах. Читатель может заметить: но здесь речь идёт не о найме помещений, а о покупке. Совершенно верно, но эти вопросы отнесены законом к юрисдикции этого органа, который в быту именуют судом по жилищным вопросам.

прежде всего речь идёт о членстве в кооперативе. Как правило, это простая формальность, и большинство покупателей одобряется правлением. Правление жилищного кооператива осуществляет свою деятельность на основании закона, а также Устава данного кооператива.

Отказ от членства в кооперативе может иметь место в следующих случаях:

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ



Вопрос: Мои родственники, которые проживают в России, мечтают приобрести домик в Швеции на берегу озера. Возможно ли это? Что для этого необходимо сделать?

Ответ: Да, конечно, граждане России, наравне с гражданами других стран, имеют право приобретать недвижимость в Швеции, в том числе дома и квартиры. Для этого необходимо самостоятельно или при помощи риэлтора (mäklare) найти дом, который вам подходит, и выполнить все необходимые формальности. В налоговой инспекции вас зарегистрируют для этой цели, и вы получите особый регистрационный номер (samordningsnummer), который многие неверно называют временным. Обращаем ваше внимание, что собственное жильё в Швеции не является основанием для получения даже временного вида на жительство. Собственники жилья могут получать визу сроком до трёх месяцев в году. Спустя несколько лет регулярных посещений Швеции, если не было нарушений визового режима, возможно, скорее всего, получение многократной визы.

Вопрос: Мы собираемся купить квартиру и брать кредит в банке. На сайте банков можно

делать предварительные расчёты стоимости кредита, но там часто обозначена стоимость кредита в год — до и после оплаты налогов. Что в данном случае имеется в виду?

Ответ: После получения кредита вы выплачиваете банку ежегодную ренту за пользование кредитом. Это и есть стоимость вашего кредита до налога. В конце года налоговая инспекция вычитает из вашего годового дохода от всех видов деятельности часть расходов на финансирование кредита на покупку жилья. В настоящее время эта сумма составляет 30 % от стоимости кредита до 100.000 крон и 21 % процент от превышающей суммы. Уменьшается подлежащий налогообложению доход и, соответственно, уменьшается сумма годового налога. Таким образом, де факто получается, что ваши расходы на ренту уменьшаются. Вот вторая расчётная цифра и показывает стоимость всего кредита с учётом уменьшения налоговых обязательств перед государством. Банки чаще всего показывают в расчётах этот размер ренты, чтобы привлечь клиентов.

Если же вы не брали кредит или же погасили всю задолженность, то никакой экономии по налогам не будет. Таким образом, в этом смысле

Преобразование квартир по найму в жилищный кооператив.

В случаях, если дома с квартирами на правах найма жилого помещения будут преобразованы во вновь созданный жилищный кооператив, то все жители квартир этого дома, соответственно вместе со своими семьями, проживающие на основании первоочередного контракта найма квартиры (förstahandskontakt), имеют право на членство в этом кооперативе, на основании §§8–9 вышеназванного Закона. Отказ в праве на вступление в члены данного жилищного кооператива обжалуется в порядке, описанном в предыдущем абзаце. В случае, если при этом преобразовании жильцы некоторых квартир не желают вступить в кооператив, но хотят остаться жить в своих прежних квартирах, жилищный кооператив обязан предоставить им право продолжать жить в своих квартирах на условиях договора найма с жилищным кооперативом.

Приобретение квартиры в собственность.

С 1 мая 2009 года в Швеции появилась возможность приобретения квартир в частную собственность в домах-новостройках. Покупая такую квартиру, жители дома становятся со-собственниками этого дома на правах долевого участия. Основной частью собственности в данном случае является квартира, но также сюда входят и земля, на которой построен дом с прилагающимися постройками, детские площадки, парковки, а также необходимые для функционирования дома крыша, коридоры, холл, лестницы, лифты и т.д.

В таких домах жильцы имеют право использовать и переделять квартиры полностью по своему усмотрению, а решение общих вопросов и их финансирование находится в юрисдикции собрания сосопственников или какого-либо избранного комитета для решения оперативных вопросов.



слова, кредиты могут быть выгодными для пользователей с целью уменьшения налоговых выплат.

Вопрос: В последнее время очень много говорят о каких-то существенных изменениях в получении кредита на жильё. одобренных парламентом (Riksdag) и вступающих в силу с 1 июня 2016 года. Говорят и пишут, что кредиты банков значительно подорожают, так ли это? Поясните, пожалуйста, что имеется в виду на самом деле.

Ответ: Парламент Швеции принял новый закон, устанавливающий обязательный минимум амортизации стоимости жилья, который банки обязаны применять при выдаче кредита на покупку жилья, начиная с 1 июня 2016 года.

Амортизация не относится к стоимости кредита, а является погашением части кредита, полученного на покупку жилья. Это означает, что расходы на выплату ренты банку уменьшаются с уменьшени-

ем суммы полученного кредита.

При получении и оформлении новых кредитов после 1 июня 2016 года банки обязаны включать в кредитный договор условия об амортизации стоимости жилья в размере 2 % в год при получении кредита более 70 % рыночной стоимости жилья — и затем 1 % до при получении кредита от 70 до 50 % стоимости жилья. Если же кредит составляет менее 50 % рыночной стоимости жилья, то не ставятся никакие требования по выплате амортизации.

Из этих новых правил есть ряд исключений. Поэтому рекомендуется получить подробную и конкретную информацию у служащих банка или же в Банковском и финансовом бюро для потребителей (Konsumenternas Bank- och finansbyrå).

Svensk & Rysk Juridik, AB
SR Juridik Box 30109. 400 43 Göteborg
www.srjuridik.se
mail: info@srjuridik.se
skype: vl.reznik



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ФИНЛЯНДИИ. ВОПРОСЫ АРЕНДЫ ЖИЛЬЯ



Игорь ХИТРУХИН – адвокат Ленинградской областной палаты адвокатов, член союза юристов Финляндии. Председатель правления юридического бюро «Нордлекс».

Все мы, граждане, физические лица, проживающие на данной территории, являемся потребителями тех или иных услуг или продукции, которые нам необходимы для жизни и/или предлагаются рекламой со страниц и экранов средств массовой информации, Интернета, телефона и других источников. Но как защитить потребителя от недобросовестной конкуренции, обмана, навязчивой и нечестной рекламы, кабальных условий договоров на услуги и некачественных услуг и товаров? В Финляндии с этой целью принят закон «О конкуренции и защите прав потребителей» и создана соответствующая Служба/учреждение по защите конкуренции и прав потребителя (Kilpailu- ja kuluttajavirasto).

СЛУЖБА/УЧРЕЖДЕНИЕ ПО ЗАЩИТЕ КОНКУРЕНЦИИ И ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ (KILPAILU- JA KULUTTAJAVIRASTO)

Основной функцией Службы по защите конкуренции и прав потребителей [далее – Служба] является контроль за соблюдением Закона «О конкуренции и защите прав потребителей» [Kuluttajansuojalaki (20.1.1978/38)]. В свою очередь, права потребителей на защиту реализуются за счёт обеспечения их достаточной и достоверной информацией, необходимой при выборе товаров, работ, услуг. Кроме этого, данная Служба отвечает за то, что предложения, используемые компаниями в маркетинге по отношению к клиентам, являются соответствующими действующему законодательству и надлежащими по условиям и срокам.

Установленные законом задачи Бюро по защите конкуренции и прав потребителей.

Как было отмечено выше, в Финляндии защита прав потребителей регламентируется Законом о защите прав потребителей [далее – Закон]. Контролем установленной Законом защиты прав потребителей занимается Бюро по защите конкуренции и прав потребителей [далее – Бюро]. О Бюро и его задачах постановлено в Законе «О Бюро по защите конкуренции и прав потребителей». В соответствии с §7 этого Закона, Бюро, а также Уполномоченный по защите прав потребителей должны действовать в тех сферах, которые для потребителей особо значимы и имеют весомое значение для них, либо действовать там, где, с точки зрения потребителей, могут чаще всего возникать проблемы – нарушаться права потребителей, появляться незаконные ограничения по реализации потребительских прав. Таким образом, Закон выстраивает рамки, в которых Уполномоченный должен выделить приоритеты рассматриваемых им дел – по теме, порогу вмешательства, набору средств и имеющихся ресурсов. Вышеупомянутый Закон предоставляет Бюро достаточно средств для запуска защитного механизма прав потребителей.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto
<http://www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/>
Kilpailu- ja kuluttajavirasto

[http://www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/kuluttaja-asiamies-valvonnan-priorisointiperiaatteet/Kilpailu- ja kuluttajavirasto:](http://www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/kuluttaja-asiamies-valvonnan-priorisointiperiaatteet/Kilpailu- ja kuluttajavirasto/)
Kuluttaja-asiamies - <http://www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/kuluttaja-asiamies/>

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ (ОМБУДСМЕН) ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (KULUTTAJA-ASIAMIET)

Все мы, конечно, слышали об уполномоченных по правам человека. Так вот, в сфере потребителей – для защиты прав людей, ежедневно пользующихся услугами различного рода учреждений, банков, магазинов, контор, мастерских, разного рода бюро, парихмахер-



Основной задачей Уполномоченного является контроль за исполнением Закона о защите прав потребителей и других законов, действующих

в защиту потребителя. Контроль направлен на законность рекламы, условий договоров и правомерность взысканий. Целью контроля является прекращение/изменение противозаконной рекламы или чрезмерных договорных условий. Уполномоченный не рассматривает отдельные спорные вопросы, в которых, например, потребитель требует компенсации за ошибочную или некачественную услугу.

ских, салонов и так далее – учреждён Уполномоченный по защите прав потребителей [далее – Уполномоченный], который действует под руководством Бюро. Основной задачей Уполномоченного является контроль за исполнением Закона о защите прав потребителей и других законов, действующих в защиту потребителя. Контроль направлен на законность рекламы, условий договоров и правомерность взысканий. Целью контроля является прекращение/изменение противозаконной рекламы или чрезмерных договорных условий. Уполно-



моченный не рассматривает отдельные спорные вопросы, в которых, например, потребитель требует компенсации за ошибочную или некачественную услугу. Однако может по своему усмотрению оказать помощь потребителю в отдельном спорном вопросе, если:

а) решение вопроса имеет значение относительно трактовки Закона,

б) является важным относительно общей пользы для потребителя,

в) если речь идёт о случае, в котором предприниматель не соблюдает решений Комиссии по защите прав потребителя.

В связи с изменениями в Законе 2007 года, Уполномоченный получил право от имени группы потребителей направлять групповой иск на рассмотрение Комиссии по защите прав потребителей или возбуждать групповой иск против недобросовестных предпринимателей. У Уполномоченного есть также право на законодательную инициативу. Предложения и инициатива Омбудсмана по изменениям в законодательстве основаны на существующей практике. Ведь всё в этом мире быстро меня-

ется – развиваются новые технологии (например, появилась возможность приобретения товаров и услуг через Интернет), рождаются новые телекоммуникации (например, скайп, ICQ) и так далее. В этом случае также необходима защита прав потребителя от некачественных товаров и услуг, обмана и неисполнения обязательств.

СРЕДСТВА КОНТРОЛЯ УПРАВЛЯЮЩЕГО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Деятельность Управляющего по защите прав потребителя направлена на прекращение или добровольное изменение действий компаний, которые не соблюдают условия защиты прав потребителей – то есть продают некачественный товар или предоставляют некачественные услуги потребителям. Первой ступенью в этих действиях являются переговоры. В случае, если предприниматель продолжает свою противоправную деятельность с точки зрения защиты прав потребителя, то второй ступенью являются принудительные меры по её прекращению, вплоть до направления дела на рассмотрение

в судебную инстанцию. Одним из вариантов или способов воздействия является наложение запрета на противоправную деятельность, усиленного угрозой штрафных санкций. Дело о запрете рассматривает Торговый суд по заявлению Уполномоченного по защите прав потребителя. Запрет может быть назначен временно – до того момента, пока дело не будет решено по существу. В малозначимых делах временный запрет может назначить Уполномоченный. Но и в этом случае дело должно быть течение 3 дней направлено в Торговый суд на утверждение. Решение Торгового суда может быть оспорено в Верховном суде. Резюме: предприниматель, который предоставляет потребителям на рынке некачественные товары и услуги, может быть подвергнут штрафу, или его деятельность может быть временно приостановлена.

ЦЕЛИ БЮРО ПО ЗАЩИТЕ КОНКУРЕНЦИИ И ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА 2016–2019 ГОДА.

Большую роль в нашей жизни играет добросовестная конкуренция между предпринимателями, чтобы мы, потребители, получали качественные товары и услуги по приемлемым конкурентным ценам.

Обозначенная Бюро стратегия – защита прав потребителей – поддерживает систему рыночных отношений, которая вызывает доверие потребителей и создаёт предпосылки для экономического роста общества. Бюро также занимается международными вопросами.

Одной из задач Бюро является обеспечение доверия потребителей относительно соблюдения установленных правил и быстрого разрешения конфликтных ситуаций на рынке. Одной из приоритетных задач Бюро является работа над Интернет-рынком. Относительно Интернет-продаж Бюро предоставляет Интернет-магазинам информацию и инструкции по защите прав потребителей. К Интернет-торговле применяются правила обычной торговли, дополненные правилами дистанционных продаж. Бюро по-прежнему определяет одной из своих главных, стратегических задач – поддержание доверия потребителей в вопросах соблюдения предпринимателями/предпринимателями прав потребителей и



Деятельность Управляющего по защите прав потребителя направлена на прекращение или добровольное изменение действий компаний, которые не соблюдают условия защиты прав потребителей – то есть продают некачественный товар или предоставляют некачественные услуги потребителям. Первой ступенью в этих действиях являются переговоры. В случае, если предприниматель продолжает свою противоправную деятельность с точки зрения защиты прав потребителя, то второй ступенью являются принудительные меры по её прекращению, вплоть до направления дела на рассмотрение в судебную инстанцию.

контроля официальными органами этой части действующего рынка.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto: KKV:n tavoitteet vuosille 2016–2019: <http://www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/tavoitteet-vuosille-2016-2019/>

СОДЕРЖАНИЕ ЗАКОНА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ФИНЛЯДИИ

Как было отмечено выше, развитие электронных и других видов продаж товаров и услуг рождает и новые вопросы по защите прав потребителей. Защита потребительских прав, как тоже уже говорилось, регулируется Законом о защите прав потребителей (20.1.1978/38), который широко применяется в потребительских спорах.

Первая глава Закона касается предложения, продажи и рекламы потребительских товаров, в том числе и в случаях, когда предприниматель выступает посредником. Закон определяет права и обязанности по действиями на рынке предложений товаров и услуг, как для потре-





бителей, так и для предпринимателей. Закон встаёт на защиту более слабой стороны. Считается, что потребитель находится в более слабом положении в отношении к предприятиям, предлагающим товары и услуги. Информация, которой владеет потребитель на момент принятия решения о покупке, часто бывает неполной и большей частью основана лишь на сведениях, предоставляемых самим предпринимателем. Таким образом, предприятие может сильно влиять (даже не рекомендуемым способом) на решения потребителей. Защита прав потребителей направлена на изменение подобного дисбаланса на рынке.

Вторая глава Закона о защите прав потребителей регламентирует маркетинг и процедуры отношений с клиентами. Представьте, что вам



Мы все, потребители, в своей жизни сталкиваемся с ремонтом, строительством и понимаем, как важно, когда подрядчиком

выступают добросовестные строительные компании, которые выполняют свои обязательства качественно и в срок. Увы, на практике это бывает не так часто – то сроки затягиваются, то подрядчик использует материалы не того качества, что были оговорены договором, то подрядчик начинает тянуть дополнительные средства, якобы за неучтённые работы. Ограничить эти аппетиты может только закон, который защищает права потребителей.



нагрубили, просто так – ну не понравились вы продавцу или управляющему каким-либо заведением, а то и вообще отказались обслуживать, ничем не мотивируя свой отказ. Если в Советском Союзе можно было потребовать жалобную книгу, пригрозить парткомом, профкомом и прочими инструментами воздей-

ствия, то в Финляндии вы для защиты своих нарушенных прав можете обратиться в Бюро по защите прав потребителя.

Третья глава относится к регулированию условий договора и в том числе в отношении к запрещённым условиям договора и их применению в защите прав потребителей.

Мы все являемся участниками договорных отношений, потребителями товаров на основании договора на приобретения товаров и услуг, поэтому очень важно для нас, потребителей, чтобы всё, что было записано в договоре, в том числе и мелким шрифтом – гарантии, качество приобретаемого товара или услуги – соответствовало тому, что мы приобрели. Также в случае, если даже при оформлении товара/услуги в кредит положения и условия договора не противоречили законодательству, которое регулирует защиту прав потребителей, и если какое-то положение или условие которое даже вы подписали, является кабальным и противоречит законодательству – такое положение или условие договора могут быть признаны недействительными на основании законодательства о защите прав потребителя.

Четвертая глава упомянутого закона относится к толкованию договоров и к мировым соглашениям, относящимся к защите прав потребителей.

В принципе законодательство Финляндии использует в большинстве случаев прецедентное право – то есть по аналогичным делам, по которым уже было когда-то вынесено решение, как правило, выносится такое же решение.

Пятая глава содержит постановления относительно неисправностей/ошибок, перехода ответственности за риски и гарантий в сделках с потребителями, а также содержит варианты действий в различных ситуациях как для потребителей, так и для предпринимателей.

Шестая глава регламентирует «продажи на дому», то есть с доставкой заказанного товара или услуги непосредственно домой; а также дистанционные продажи. Также здесь регламентируются услуги финансирования и дистанционные продажи/инструментов средств финансирования.

Седьмая глава содержит постановления о потребительском кредите.



Восьмая глава содержит постановления о договорах оказания услуг потребителям, в которых получатель заказа предоставляет потребителю услуги или работу относительно движимого имущества, здания или иного строения (классический пример – подряд на ремонт).

Девятая глава применяется к сделкам по элементам зданий и строительным подрядам.

Мы все, потребители, в своей жизни сталкиваемся с ремонтом, строительством и понимаем, как важно, когда подрядчиком выступают добросовестные строительные компании, которые выполняют свои обязательства качественно и в срок. Увы, на практике это бывает не так часто – то сроки затягиваются, то подрядчик использует материалы не того качества, что были оговорены договором, то подрядчик начинает тянуть дополнительные средства, якобы за неучтённые работы. Ограничить эти

аппетиты может только закон, который защищает права потребителей.

Десятая глава относится к таймшер и длительным туристическим услугам (например, дача с правом пользования в определённое договором время). Мы все прекрасно помним, как якобы почти бесплатным отдыхом, особенно таймшерами заманивают целые армии обученных для этого сотрудников туристических и околотуристических бюро, нас, потребителей, и как трудно бывает устоять перед их натиском, особенно когда они как бы «ненавязчиво» упрощают нас: вот подпишете – и получите наш бонус или подарок. Поэтому важно помнить, что даже если вы пришли на такое собеседование ради подарка, вы имеете право отказаться от любого предложения, которое вам не подходит, но получить обещанный рекламный подарок, и при этом вас также защищает Закон о защите потребителей.



Одиннадцатую главу из нового закона убрали. Двенадцатая глава содержит постановления об основных процессуальных и правовых вопросах по возмещению ущерба в отношении делам.

Сейчас часто повторяют: реклама – движитель прогресса. А ведь раньше было: наши товары в рекламе не нуждаются. Как часто мы поддаемся рекламе и приобретаем не только не нужные для себя вещи и заключаем договора на услуги, которые нам не нужны, но оплачивать которые нам приходится определенное количество дней, а то и лет. Поэтому Закон регулирует вопросы, связанные с добросовестностью рекламы и её законностью.

Закон о защите потребителей содержит постановления о запрещённых процедурах и вопросах ответственности в рамках защиты потребителей. Основные запреты касаются

ненадлежащей рекламы, неприемлемых процедур, запрета на предоставление ложной или вводящей в заблуждение информации в рекламе, а также в клиентских отношениях, запрет на агрессивные процедуры.

ЗАПРЕТ НА НАРУШАЮЩУЮ ОБЩЕПРИНЯТЫЕ НОРМЫ РЕКЛАМЫ И НЕСООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ

Под запретом на нарушающую общепринятые нормы рекламу обычно подразумевают, что в маркетинге нельзя использовать способы, которые приводят к противозаконным или нарушающим общепринятые нормы целям или результатам. Запрет на нарушающую общепринятые нормы рекламу относится к разным видам маркетинга, и его содержание установлено в судебной практике и практикой принятых решений.



Один из примеров – решение Торгового суда (МАО:436/07, 11.12.2007), которым было запрещено побуждать к совершению преступления в рекламе телефонного оператора. В рекламе телеоператор обещал заплатить штраф за клиента, если он нарушит Правила дорожного движения держа телефон в руке во время вождения транспортного средства. В своей рекламе телеоператор заявил, что в цену телеоператора всегда входит страховка от штрафов. Торговый суд запретил такие действия оператора, назначив ему предупредительный/предусмотренный штраф в 40000 евро.

Другим примером о ненадлежащей процедуре стало уже вступившее в законную силу решение Верховного суда ККО 2005:81. Один большой финский магазин и телеоператор предлагали будущим клиентам новые подключения. Договор предполагал, что у потребителя был бы заключён договор с предпринимателем относительно кредитования, через которое осуществлялся бы биллинг телеуслуг. Однако в рекламе предлагались иные льготы, которые, по мнению Верховного суда, отвлекли внимание потребителя от подключения и связанных с ним договорных обязанностей, могущих не устроить клиента. Данная процедура судом была квалифицирована как ненадлежащая.

ЗАПРЕТ ВВОДЯЩЕЙ В ЗАБЛУЖДЕНИЕ РЕКЛАМЫ

Например, §6 Главы 2 Закона о защите прав потребителей запрещает предоставление ложной или вводящей в заблуждение информации и в рекламе, и в клиентских отношениях. Этот запрет действует в том случае, когда потребитель принимает решение о покупке или другое связанное с товаром решение, которое он бы не принял без этой информации. Например, если рекламируется скидка на товар, тогда как изначально тот же товар продавался по цене ниже скидочной.

ЗАПРЕТ АГРЕССИВНЫХ МЕТОДОВ РЕКЛАМЫ

Торговый суд своим решением МАО: 257/09 наложил запрет на процедуру компании по быстрому кредитованию, в которой клиенту



Под запретом на нарушающую общепринятые нормы рекламу обычно подразумевают, что в маркетинге нельзя использовать способы, которые приводят к противозаконным или нарушающим общепринятые нормы целям или результатам. Запрет на нарушающую общепринятые нормы рекламу относится к разным видам маркетинга, и его содержание установлено в судебной практике и практикой принятых решений.

не были предоставлены обязательные по закону условия кредитования, причём в такой сохраняемой форме, когда клиент смог бы проверить условия займа. Также суд запретил компании использовать в своей смс-рекламе слоган «Деньги на счёт в течение минуты в любое время суток». Также суд наложил запрет на рекламу и предложения ненадлежащих договоров кредитования, когда деньги выплачиваются на счёт до 07:00 часов утра, если запрос поступил и был одобрен между 23:00 и 07:00. Компания занималась дистанционным предоставлением быстрого кредитования, используя процедуру, когда стороны договора не пересекались.

ОТВЕТ ЗА РЕКЛАМНУЮ ИНФОРМАЦИЮ

В дополнение к прочим запретам и законным способам защиты, Закон о защите прав потребителей также оберегает доверие потребителей относительно торговых предприятий. Это означает, что потребитель должен доверять рекламной информации, предполагая, что цена товара, ограничения на льготную цену и прочая информация отображены в ней достоверно. Предприятие не может отменить информацию о товаре, ссылаясь на ошибки или неточности в рекламном тексте.

Многие из предложений по продаже являются обязательными для исполнения на



основании закона, как-то: ценники в магазине, адресная или прямая реклама, Интернет-реклама или бонусные льготы, а также предлагающиеся к основной покупке бесплатные товары.

На практике рекламодатель обязан быть достоверным в своей рекламе. При необходимости он должен быть готов доказать, что ошибка в рекламе произошла невзирая на превентивные меры. Рекламодатель также должен возместить клиенту нанесённый ущерб. Исправление ошибочной рекламы должно быть эффективным. Если информация в рекламе вступает в противоречие, например, с визуальным рядом, то содержание рекламы определяется по мнению потребите-



В дополнение к прочим запретам и законным способам защиты, Закон о защите прав потребителей также оберегает

доверие потребителей относительно торговых предприятий. Это означает, что потребитель должен доверять рекламной информации, предполагая, что цена товара, ограничения на льготную цену и прочая информация отображены в ней достоверно. Предприятие не может отменить информацию о товаре, ссылаясь на ошибки или неточности в рекламном тексте.



ля, которое нетрудно в этом случае угадать. У потребителя есть право доверять рекламной информации. Ссылка на опечатки или прочие ошибки не отменяет ответственности за рекламную информацию.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ТОВАРОВ

Глава 5 Закона «О защите прав потребителей» регулирует отношения в потребительской торговле. Глава 6 содержит положения о торгов-

ле на дому и дистанционной торговле. Важно отметить, что в дистанционной торговле применяются специальные правила, отличные от правил, применяемых в обычной торговле в магазинах.

В соответствии с положениями §12 Главы 5 данного Закона, потребитель вправе заявить о приобретении товара ненадлежащего качества, если товар по своим потребительским свойствам не соответствует тем свойствам, которые были указаны при покупке. В соответствии с положением Закона, товар не может рассматриваться как товар ненадлежащего качества, если:

- 1) данный товар является подходящими для использования,
- 2) потребительские свойства товара соответствуют тем свойствам, которые были указаны при продаже представленным образцом или моделью,
- 3) товар упакован надлежащим образом,
- 4) долговечность и другие прочие характеристики товара являются такими же, каких обычно потребитель ожидает от товаров, продающихся в магазине.

В соответствии с положениями §18 Главы 5 Закона о защите прав потребителей покупатель имеет право требовать от продавца устранения дефекта товара или требовать товар надлежащего качества.

Если о ремонте товара или о получении товара надлежащего качества не может быть речи или продавец не в силах выполнить требования покупателя, тогда в соответствии с §19 Главы 5 покупатель вправе требовать соответствующего снижения стоимости товара или требовать расторжения сделки (кроме случаев, когда дефект является незначительным).

Важно отметить, что Закон о защите прав потребителя является обязательным к исполнению. Это также означает, что продавец не может ссылаться на свою гарантию, или на то, что товар был без неисправностей. Продавец обязан обнаруженные в товаре ошибки исправить. Продавец не может ссылаться, например, на то, что неисправность не подходит под гарантию или на то, что особо быстрый износ является для товара нормальным.



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ

Если потребитель обнаруживает неисправность товара, то необходимо заявить об этом продавцу и потребовать её исправления. Продавец может исправить ошибку и даже заменить товар.

Также речь может идти о гарантийном обслуживании или о ремонте товара, в тех случаях, когда в этом есть смысл. Для таких случаев желательно сохранять как товарный чек, так и возможный гарантийный чек. В случае, когда не идёт речь о ремонте товара, покупатель может потребовать снижения цены на соответствующую неисправности сумму. Альтернативой снижения цены может быть расторжение сделки. Покупатель также имеет право на компенсацию нанесённого ему ущерба из-за неисправности товара.

И в заключение – кратко о судебной системе Финляндии, так как зачастую бывает сложно сориентироваться, куда и в каких случаях обращаться по тем или иным вопросам.

СУДЕБНАЯ СИСТЕМА ФИНЛЯНДИИ

1. Суды общей юрисдикции.

✓ Суд первой инстанции/Районный суд (Käräjäoikeus), как правило, охватывает юрисдикцией административное образование по месту вашего жительства в Финляндии.

По вынесении решения даётся 7 дней на подачу заявления о несогласии с решением суда (апелляции) – и 30 дней на обжалование в Надворном суде вынесенного Районным судом решения.

✓ Апелляционный/Надворный суд (Hovioikeus), как правило, охватывает центры по типу губернских образований/земель. Нужно иметь в виду, что суд может не принять жалобу к рассмотрению из-за незначительности ущерба/предмета спора.

✓ Верховный суд (Korkeinoikeus). Требуется вначале выдачу разрешения на обжалование. Суд принимает жалобу к рассмотрению после получения разрешения.



2. Административный суд (Hallintoikeus).

Рассматривает споры граждан, организаций и органов власти, в том числе по вопросам невыдачи вида на жительство или визы.

✓ Высший административный суд (Korkein hallintoikeus), в котором можно обжаловать принятое Административным судом решение.

3. Арбитражный суд (Välimesoikeus).

Как правило, создаётся при торгово-промышленных палатах, решает коммерческие споры между юридическими лицами – в случае, если в договоре указан конкретный арбитражный суд. Кроме того, действуют Третейские суды, которые могут создаваться для решения конкретных вопросов коммерческого права:

4. Рыночный/торговый суд (Markkinaoikeus).

– в основном по вопросам споров предпринимателей и местных органов власти.

5. Служба/Учреждение по защите потребителей (Kuluttajavirasto).

Решает споры между физическими лицами и

коммерческими организациями. Решение не имеет обязательной к исполнению юридической силы, используется в качестве дополнительного аргумента/доказательства в суде.

(Сайт Службы/Учреждения по защите прав потребителя в Финляндии, Kilpailu- ja kuluttajavirasto: www.kkv.fi)

НЕКОТОРЫЕ СОВЕТЫ – КАК ПРАВИЛЬНО В ФИНЛЯНДИИ НАЙТИ И ОФОРМИТЬ В АРЕНДУ ЖИЛЬЁ

Поиск съёмного жилья легче всего начать с просмотра предложений по Интернету. Есть много сайтов, специализирующихся на аренде жилья, где представлены как частные арендаторы, так и предприятия, действующие в области предоставления съёмного жилья во многих городах, например:

www.realiaasuntovuokraus.fi

www.vuokraovi.com

www.asunnot.oikotie.fi

В Финляндии существует два вида рынка съёмного жилья: частный и городской. Съёмное жильё

от города, или муниципальное жильё, дотируется государством. Для квартиросъёмщиков при этом установлен определённый уровень доходов.

При поиске съёмного жилья необходимо решить, какое именно жильё вам подходит в вашей жизненной ситуации, и задать именно подходящие для вас поисковые параметры. Можно установить услугу оповещения и получать информацию сразу как появляются подходящие вам объекты.

Сравните предложения подходящих вам объектов, проверьте транспортную сетку, поинтересуйтесь, какие услуги находятся рядом, у правдома узнайте про соседей и возможных ночных заведений, которые могут стать для вас неприемлемыми для проживания в данной квартире. Также у правдома узнайте о предстоящих ремонтах в доме на ближайшие годы, чтобы потом не получилось так, что после вашего въезда в квартиру в доме начали менять крышу, трубы, окна и так далее.

При изучении объявлений проверьте не только стоимость аренды, но и состояние квартиры и какие прочие условия выставлены для арендатора:

должен ли жилец сам заключать договор на электричество, необходимо ли оформить домашнюю страховку, возможно ли иметь домашних животных, входит ли оплата за воду и Интернет в арендную плату, планируются ли ремонтные работы в квартире – и т.д.

Всё это должно быть отражено в заключаемом договоре аренды.

Если у понравившейся вам квартиры нет открытого показа, то надо обратиться по телефону или е-мэйлу к арендодателю и попросить о возможности ознакомиться с помещением.

Если квартира вам подходит и вы хотите заключить договор аренды, а вы являетесь частным лицом, то арендодатель должен предоставить вам выписку управдома (isännöitsijäntodistus), в которой будет указано, что данный человек (арендодатель) является собственником жилья.

Обычной практикой является проверка платежеспособности/кредитных данных (luottotiedot) будущих арендаторов, поэтому стоит подготовиться к предоставлению этих своих данных.

Договор аренды всегда составляется письменно в двух экземплярах, по одному каждой сто-

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ



Вопрос: Вчера покупал в магазине в Хельсинки два монитора, и мне отказали оформлять Invoice, продавец сказал, что это только для фирм. Когда я стал переписываться с магазином, мне отвечали грубо и, как полагаю, стали врать. Кто-нибудь сталкивался с подобной ситуацией?

Ответ: Полагаем, что в вашем случае имела место ошибка продавца. Дело в том, что у термина инвойс (Invoice) есть два значения: а) способ беспрошленной продажи; б) документ, использующийся коммерческими фирмами. Вероятно, продавцу раньше не приходилось оформлять такой инвойс, и поэтому он неправильно вас понял. Покупать товары с возвратом налогов и оформлением инвойс могут те физические лица, что временно находятся на территории Евросоюза. Во избежание ошибок советуем пояснять в магазинах, что вас интересует инвойс как способ

возврата налога, аналогичный Tax Free. По поводу сложившейся ситуации вы можете (пожаловаться) обратиться в Службу по защите прав потребителей Kilpalu- ja kuluttajavirasto.

Вопрос: Сдала кофточку в химчистку, вернули с дырой. Что, теперь на них в суд подавать?

Ответ: Суд вряд ли примет ваше заявление ввиду возможной малой стоимости нанесённого вам ущерба. А вот в Службу защиты потребителей подать советуем. Вам нужно подать туда письменное заявление, приложить чек, показания свидетелей, что кофточка была в нормальном состоянии – или приложить недавнее фото в этой кофточке, если оно имеется. Это, во-первых, и вам не принесёт дополнительных расходов, а во-вторых, такие заведения, как правило, исполняют решения Службы добровольно.



Вопрос: Купил подержанный автомобиль. Приехал домой, а на нём царапины. Позвонил – менять отказались, деньги тоже не возвращают. Что делать? Могу ли я обратиться в суд?

Ответ: В вашем случае не совсем будет просто доказать, где получены эти царапины. Ведь наверняка вы производили наружный осмотр

кузова автомобиля в присутствии продавца, а возможно, и перед объективами видеокамер, и если вы всё же сделали покупку, то значит всё – и в том числе дефекты, которые вы обнаружили – не повлияли на ваше решение приобрести автомобиль. Если же вами были обнаружены скрытые дефекты, которые сложно увидеть при простом осмотре – например,

в труднодоступных местах – и вам продавец о них ничего не сказал, то при сохранении чека или договора на покупку вы можете направить жалобу в Службу по защите прав потребителей. И хотя их решение не будет иметь юридической силы, и продавец откажется его исполнять, то при вашем обращении в суд, он, как правило, подтверждает решение вынесенное этой Службой.

Вопрос: Год назад в Финляндии на берегу озера финский подрядчик построил нам сауну. Сауна была не из дешёвых, со спальными местами. Строили со всеми разрешениями и сразу застраховали. Но в этом году затопили её, как обычно, и она сгорела, причем сгорело всё, мебель тоже не успели вынести. Страховая компания возмещать страховой случай отказалась по причине того,



роне. Договор аренды может быть бессрочным или с установленным сроком действия, то есть срочным – например, на год – в течение которого договор не может быть расторгнут ни арендодателем, ни арендатором без особо веской причины. В случае, если одна из сторон расторгает без веской причины срочный договор аренды, то она должна заплатить компенсацию в виде арендной платы за весь срок, указанный в договоре аренды.

Чаще всего составляется комбинированный договор, когда он действителен минимум год без права расторжения, и по истечении года переходит в бессрочный договор. Также очень часто встречается договор, где первая возможность расторжения договора появляется только через 11 месяцев после его подписания.

Заклячая договор аренды, как выше было сказано, необходимо убедиться, что сторона, сдающая жильё, имеет на это право, то есть является его собственником. Если собственниками являются несколько человек, то договор аренды подписывают либо все собственники, либо один по надлежаще оформленной доверенности.

Чаще всего арендодатель требует у квартиросъёмщика гарантийный депозит (*vuokratakuu*), который составляет 1–3-х месячную арендную плату. Кроме объёма и условий оплаты гарантии, а также способа оплаты, в договоре стоит отразить те условия, на которых эта гарантия остаётся у арендодателя. Сумма гарантии возвращается арендатору по окончании договора, после того как арендодатель проверит состояние помещений и оплату аренды. В том случае, если при съёме квартиры в ней найдены поломки или недостатки, то их лучше заранее прописать в договоре или приложении; или приложить к договору фотографии этих поломок и недостатков, чтобы обезопасить себя в будущем и не платить за чужие ошибки. Гарантия может быть выплачена самому арендодателю или на специальный счёт в банке.

В случае невозврата арендодателем гарантийной суммы после окончания договора без всяких причин, и если арендодатель – юридическое коммерческое лицо, можно вначале обратиться в Службу защиты прав потребителей, затем в суд по месту нахождения ответчика; если



арендодатель – физическое лицо, то лучше сразу в суд первой инстанции.

АРЕНДАТОРУ ХОРОШО ЗНАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ВЕЩИ:

- ✓ арендатор не может делать никакого ремонта или перепланировки без разрешения арендодателя;
- ✓ арендодатель не может заходить в помещение без разрешения арендатора;
- ✓ о повышении арендной платы надо договориться до начала арендных отношений и занести условия повышения арендной платы в сам договор аренды;
- ✓ в том случае, если арендатор проживал в съёмном жилье менее 1 года, то арендодатель должен заявить о прекращении договорных отношений за 3 месяца;
- ✓ в том случае, если арендатор проживал в съёмном жилье более 1 года, то арендодатель должен заявить о прекращении договорных отношений за 6 месяцев;
- ✓ если прекратить договор аренды хочет сам арендатор, то для него срок расторжения дого-

вора всегда составляет 1 месяц; но следует обратить внимание, с какого момента начинается отсчёт месяца: с момента заявления о расторжении, или срок в один месяц начинается с начала следующего после заявления о расторжении арендного договора сделано 01.06 или 30.06, то обязанность по выплате арендной платы заканчивается 31.07); способ исчисления месяца расторжения обычно указан в условиях арендного договора;

✓ также стоит обратить внимание, что в том случае, если в квартире проживают супруги, то для расторжения договора необходимо согласие обоих супругов, даже если арендный договор сделан на имя только одного из них.

И помните, что курение, как правило, разрешено в специально отведённых местах; то есть даже если вы удобно устраиваетесь с сигаретой на балконе, на вас могут подать жалобу.

По окончании договора аренды необходимо вернуть ключи арендодателю и убрать помещение. День съезда – это первый рабочий день после окончания договора.

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ



что – как они заявили на основании собственного расследования – была ошибка при строительстве, которая и стала причиной пожара. Что нам делать? Подавать в суд на страховую компанию, но у нас денег на ведение процесса нет, много было вложено в дачу и в строительство этой сауны.

Ответ: Вы можете, конечно, подать в суд и на страховую компанию, если докажете, что при строительстве никаких ошибок подрядчик не допустил. Для этого вам необходимо связаться с подрядчиком, который занимался строительством сауны. Возможно, у него были ещё и субподрядчики, которые выполняли определённые работы, например, связанные с электричеством или установкой печи/камина и так далее. Все они должны представить вам документы и свои объяснения. В случае, если они откажутся, то для страховой компании основополагающим в этом деле будет заключение специалистов.

А поскольку непосредственно за строительные работы отвечает подрядчик, вы можете в досудебном порядке потребовать от него возмещения нанесенного вам ущерба, тем более что его деятельность также, возможно, застрахована. А чтобы избежать судебных расходов, вы можете подать заявление в Бюро по защите прав потребителей, которое вынесет своё решение, и если это решение будет в вашу пользу, то подрядчик должен будет его исполнить. Если он откажется это сделать, то тогда вы можете передать дело на рассмотрение суда.

Игорь Хитрухин

Lakiasiaintoimisto NordLex Oy – NordLex Law Offices Ltd
Address: Yrjonkatu 29 A 2, FIN-00100 Helsinki, Finland.
Telephone: +358 9 6869080.
Facsimile: +358 9 68690811
Mobil: +358 40 5465444. E-mail: igor.hitruhin@nordlex.fi. Internet: www.nordlex.fi