

# Права потребителей

## Консультации за 2015-2020

### 01

**Могу ли я досрочно отказаться от абонемента 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.**

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.

### 02

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

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 *reklamationsret* 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.

## 03

**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 reklamationsret. Могу ли я подать рекламацию? Или право на неё истекло вместе с гарантией производителя?**

**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.**

## 04

**Несу ли я ответственность по долгам за дом, приобретённый на аукционе?**

**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.**

## 05

**Можно ли по датскому законодательству отсрочить выплату датского регистрационного сбора за машину с российскими номерами, передав лизинговой компании право собственности на машину по договору и взяв ее потом обратно в лизинг. Компания обещает, что я смогу выкупить машину за небольшие деньги, когда мне снова понадобится иметь автомобиль с российскими номерами.**

Вопрос довольно сложный. В каждом отдельном случае нужна оценка, что стороны в действительности имеют ввиду, заключая подобную сделку и каковы будут фактические отношения сторон по договору. Передается ли право собственности по договору реально или это проформа, снимается ли машина с регистрации в стране регистрации? Соответствуют ли условия договора обычным рыночным? Если сделка исключительно направлена на обход закона о регистрационном сборе, она может оказаться ничтожной в силу противоречия закону. Ничтожные сделки - недействительные сделки.

В соответствии с датским законодательством, автомобиль с иностранными номерами подлежит регистрации в Дании в течение 30 дней с момента приезда собственника автомобиля на жительство в Данию. Временным пребыванием в Дании считается пребывание не более чем 185 дней в течение 12 месяцев.

## 06

**В моем договоре купли-продажи подержанного автомобиля продавец указал "købt som beset". Значит ли эта оговорка, что я теперь вообще не могу обратиться с претензией к продавцу, если вдруг обнаружится существенный технический недостаток?**

По Закону о покупках вы, как потребитель, имеете право на предъявление претензии в отношении качества товара в течение 2 лет с момента покупки. Это право, предусмотренное законом, не может быть ухудшено продавцом путем внесения «генеральной» оговорки в договор. Продавец имеет право на специфическую оговорку, касающуюся конкретной технической неисправности/ ее последствий. Чтобы избежать в дальнейшем ответственности, продавец должен будет доказать, что вы на момент покупки автомобиля были поставлены в известность об этой конкретной неисправности или предупреждены о ее последствиях.

## 07

**В каком законе указано, что продавец имеет право ремонтировать некачественный товар 3 раза, прежде чем я смогу требовать возврата денег или обмена товара? Я купила сумку, у которой оказался неисправным замок. Сумку уже отправляли на ремонт дважды, и каждый раз ремонт занимает по месяцу ожидания. Диалог с продавцом уже натянутый, возможно, еще по причине моего акцента. Должна ли я отдать сумку в ремонт третий раз?**

Ни один из существующих на сегодняшний день законов не предусматривает количество возможных ремонтов некачественного товара прежде, чем потребитель получает право требовать возврата денег или замены товара на качественный. Более того, закон не предусматривает никакой обязательной очередности, в которой названные требования могут быть заявлены. Все три требования - альтернатива друг другу, а не заданные законодателем барьеры, через которые нужно пройти, чтобы получить свои деньги обратно от продавца. Потребитель вправе требовать замены товара или возврата денег непосредственно после обнаружения недостатков. Если продавец хочет воспользоваться своим правом отремонтировать товар, прежде чем он возвратит вам деньги, ремонт должен быть произведен в приемлемые для вас сроки.

У продавца есть всегда право предложить вам ремонт товара, особенно если речь идет о товаре, замену которого ему трудно или дорогостояще обеспечить.

В вашем случае с ремонтом замка продавец уже получил более, чем достаточно, времени на исправление недостатка, но со своей задачей так и не справился. Вы можете потребовать возврата денег или замены сумки.

# 08

**Мне необходима помощь для подачи искового заявления о возврате денежных средств за уплаченный, но не полученный товар. Суть дела в следующем:**

**Мной, как физическим лицом, были сделаны заказы на покупку нескольких бутылок вина в одном из магазинов Дании. Все условия поставки обсуждались посредством электронной переписки по email. Никаких бумажных документов (договоров, контрактов, условий сотрудничества, соглашений и т.д.) между мной и Магазином подписано не было. Схема заказов была такова: я направлял заказ по эл.почте, получал счет на оплату, оплачивал, забирал товар.**

**Недавно я сделал заказ, по которому мне уже был выставлен счет, который я оплатил. К сожалению, так вышло, что я вынужден отказаться от этого заказа и прошу Магазин вернуть уплаченные деньги. Однако Магазин отказывается их вернуть, ссылаясь на договоренности, достигнутые в ходе нашей переписки по электронной почте. В соответствии с ними, я, якобы, не могу отказаться от заказа и уплаченные мной денежные средства будут удержаны Магазином в качестве штрафа.**

**Есть ли в Дании специальные законы, защищающие права потребителей (как это есть в России) и что в этих законах сказано. Также прошу уточнить, какие сроки рассмотрения подобных споров в датских судах, а также возможно ли в соответствии с датским законодательством требовать в суде в случае выигрыша дела компенсации моих судебных издержек за счет проигравшей стороны?**

В Дании, конечно, есть закон о защите прав потребителей, который предусматривает возможность потребителя отказаться от товара( аннулировать сделку без наступления правовых последствий для обеих сторон), заказанного в интернет-магазине, в течение 14 дней, - fortrydelsesret.

Это правило, однако, не распространяется на покупку редкого, коллекционного вина, или других алкоголесодержащих напитков, в отношении поставки которых договором определены специальные сроки.

Чтобы иметь возможность аннулировать сделку по закону о защите прав потребителей, подлежит доказыванию следующее: 1) вы покупали вино не для коммерческих целей, т.е. действительно являетесь потребителем, 2) покупка подпадает под действие правила о

fortrydelsesret, 3) вы не были ознакомлены с правилами ведения торговли магазином, 4) просьба об аннулировании сделки подана с соблюдением установленных сроков.

Если правило об аннулировании сделки в течение 14 дней неприменимо, речь идет о расторжении договора купли-продажи в одностороннем порядке с вашей стороны. А это уже – обычное договорное право. Здесь в вашем деле могут возникнуть сложности, потому как аннулирование сделки по датскому договорному праву практически невозможно, если это прямо не предусмотрено условиями договора сторон. В принципе, вы обязаны исполнить свою часть договора и получить оплаченный товар.

Вопрос о судебных издержках зависит от стоимости иска и процедуре рассмотрения дела в суде (упрощенная, обычная). Сроки рассмотрения дел в датских судах долгие, поэтому вопрос лучше решать в претензионном порядке или искать возможность заключить мировое соглашение сразу после подачи иска, если подачи иска не избежать.

Так как вы описали ситуацию, я полагаю, что вам нужны переговоры по вопросу о расторжении договора и возврату хотя бы части уплаченной суммы. Не исключено, что вам будет предъявлено требование либо о компенсации упущенной выгоды, либо прямых издержек продавца, связанных с вашим неправомерным отказом от исполнения договора.

## 09

**В январе прошлого года я попросила одну мою знакомую помочь мне с составлением заявления в коммуну. На период моего отпуска я выдала ей доверенность на ведение моего дела в коммуне. Я также спросила знакомую, рассчитывает ли она на какое-то вознаграждение с моей стороны за оказанную услугу. Конкретного ответа я не получила, прозвучало только «какнибудь рассчитаемся».**

**Недавно я получила письмо от инкассовой фирмы, из содержания которого я поняла, что моя знакомая уже давно выставила мне счет от своей фирмы, срок оплаты которого давно истек, и который я должна срочно оплатить, иначе дело будет направлено в суд.**

**Каковы мои шансы в суде, если я не заключала никакого договора ни с моей знакомой, ни тем более с ее фирмой, и не была поставлена в известность о цене?**

Вы, как потребитель, должны быть, как минимум, поставлены в известность продавцом услуг о характере и стоимости услуг. Ваша знакомая, как предприниматель, несет бремя доказывания, что договор об оказании услуг был заключен, и что счет-фактура выставлена с соблюдением условий этого договора.

Что касается заявленного инкассового требования, законом предусмотрена процедура возбуждения и ведения инкассовых дел, несоблюдение которой может повлечь отказ суда от принятия дела к производству. Процедура предусматривает не только получение счета-фактуры должником, но и три предупреждения о его оплате, прежде чем дело будет передано судебному приставу. Из вашего вопроса следует, что вы не знали о выставленном счете-фактуре и возможно даже не получали его. Это необходимо указать в своих возражениях инкассовой фирме, равно как и тот факт по существу спора, что договор не был заключен. Если кредитор будет настаивать на требовании, дело будет передано в суд для рассмотрения по правилам судопроизводства.

# 10

**Я ищу жилье и столкнулась с тем, что частные владельцы сдающихся квартир и домов «в лоб» задают вопрос, являюсь ли я датчанином, потому что у меня не датское имя. Не является ли это дискриминацией?**

Является. Речь идет о прямой дискриминации по национальной принадлежности, что запрещено законодательством. Если объявление сделано через сайт boligportal.dk или lejebolig.dk, вы можете обратиться к администраторам сайта с просьбой вмешаться в ситуацию и отреагировать по отношению к автору объявления в соответствии с правилами пользования сайта. На сайте есть такая функция anmeld annonce. Автора объявления могут предупредить или удалить анонс несоответствующего содержания без предупреждения.

Можно обратиться в суд с заявлением о возмещении имущественного (не морального) вреда, если таковой имеется и имеются документальные (письменные) подтверждения сказанного. Но это не оправдывающая себя по затратам процедура.

Арендодатели имеют право выбирать своих будущих жильцов, но не за счет унижения чести и достоинства и дискриминации по национальному признаку потенциальных арендаторов.

## Процедура взыскания долгов частными лицами

### Инкассо

# 01

**Может ли частная фирма отправить выставленный мне счет для взыскания через суд, если я не согласна с суммой счета.**

Вопрос касается так называемой инкассо-процедуры и очень емкий, поскольку требований закона к соблюдению этой процедуры очень много. Короткий ответ – нет, не может. Но прежде всего, необходимо уточнить формулировки. Вы, вероятно, имеете ввиду ситуацию, когда частная фирма, выставившая вам счет-фактуру за некую услугу, которую вы отказались оплачивать, обратилась за помощью к инкассо-бюро с просьбой помочь взыскать с вас задолженность по счету. Инкассо-фирма, имеющая соответствующую лицензию на ведение дел такой категории, имеет право от имени кредитора обращаться к вам с просьбой оплатить счет и, наконец, обращаться с заявлением о выдаче исполнительного листа в службу судебных приставов. В том случае, если у вас есть возражения по сути требования кредитора, вы должны незамедлительно сообщить о своих возражениях фирме- взыскателю. Серьезные и обоснованные возражения препятствуют дальнейшему осуществлению процедуры взыскания в принудительном порядке. Кредитор или фирма- взыскатель должен передать дело в суд для рассмотрения спора по существу. Если возражений нет или они абсолютно несостоятельны и необоснованны, по делу может быть вынесен исполнительный лист, который является основанием для обращения взыскания на ваше имущество.

# 02

**Что такое fundament в процедуре инкассо? Является ли счет- фактура частной фирмы таким fundament?**

Fundament – это исполнительный лист, выданный на основании судебного решения, либо другой документ, приравненный законом к исполнительному листу. Исполнительный лист



дает право на осуществление действий по принуждению должника к исполнению взятого на себя обязательства.

В качестве исполнительных листов датское законодательство рассматривает долговые расписки, двусторонние договоры с оговоркой возможности исполнения без судебного решения на основании процессуального закона – Retsplejeloven, § 478 stk 1, nr. 5, залоговые письма, мировые соглашения, договоры по вопросу об осуществлении родительских прав, и т.д. Чтобы исполнительная оговорка была действительной, необходимо ее сформулировать в соответствии с законом так, чтобы в дальнейшем не возникало сомнений в намерении сторон при ее толковании.

## 03

### **Как долго банк может взыскивать с меня долг по договору займа?**

По текущему договору займа – срок выплат установлен договором. Если срок договора истек или прекращен по инициативе одной из сторон, банк может предъявить свое требование в пределах срока исковой давности - 3 года. С момента получения решения суда о признании задолженности – 10 лет.

