

ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ПО ПРИЕМУ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЧЕРЕЗ ТЕРМИНАЛ

13.05.2020

В настоящее время граждане оплачивают жилищно-коммунальные услуги, услуги связи и другие услуги через мобильные отделения или терминалы различных компаний, которые являются платежными агентами.

В правоотношениях, которые возникают при расчете через терминалы, участвуют плательщик, поставщик и платежный агент.

На терминале платежного агента должна быть размещена обязательная информация для потребителя:

- 1) адрес места приема платежей;
- 2) наименование и место нахождения платежного агента, ИНН;
- 3) наименование поставщика;
- 4) реквизиты договора, заключенного между платежным агентом и поставщиком;
- 5) размер комиссии;
- 6) способ подачи претензии;
- 7) номера контактных телефонов поставщика и платежного агента;
- 8) адрес и номер контактного телефона Управления налоговой службы.

При приеме платежей, в обязательном порядке, терминалом выдается кассовый чек, который должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- 1) наименование документа;
- 2) наименование оплаченной услуги;
- 3) общую сумму принятых денежных средств;
- 4) размер комиссии (в случае взимания);
- 5) дату, время приема денежных средств, номер кассового чека и контрольно-кассовой техники;
- 6) адрес места приема денежных средств;
- 7) наименование и место нахождения платежного агента, принявшего денежные средства, и его ИНН;
- 8) номера контактных телефонов поставщика и платежного агента.

Прием платежным агентом от плательщика денежных средств **должен быть подтвержден выдачей в момент осуществления платежа кассового чека**, подтверждающего осуществление соответствующего платежа.

Несмотря на установленную платежным агентом комиссию за прием и перевод платежей, принятых от физических лиц, участились случаи невыполнения платежными агентами своих обязательств перед потребителями, в результате многие потребители столкнулись с увеличением долгов перед исполнителями услуг. Оказавшись в такой ситуации потребителю необходимо знать порядок действий.

Алгоритм действий потребителя

В случае, если потребитель узнал (пришло извещение, счет в квитанции увеличен, насчитаны пенни), что денежные средства на оплату услуги, внесенные через платёжного агента, не поступили на расчётный счёт исполнителя услуг, ему необходимо обратиться непосредственно к исполнителю с письменным заявлением, приложив копии квитанций, подтверждающих оплату.

Кроме того, потребителю необходимо передать претензию в двух экземплярах со своими требованиями платежному агенту (указанному в квитанции по оплате) лично, получив от него отметку о получении (Ф.И.О. сотрудника, дата, подпись, печать), либо направить ее на юридический

адрес платежного агента по почте России заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

В случае неудовлетворения заявленных требований потребителя или отказа в рассмотрении его обращения в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования, потребителю следует обратиться с исковым заявлением в суд.

Потребитель также может требовать:

- уплаты процентов за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо неосновательного получения или сбережения за счет другого лица (со ст. 395 Гражданского кодекса Российской Федерации);
- возмещения убытков, причиненных потребителю, в полной сумме сверх неустойки (пени) (п. 2 ст. 13 Закона №2300-1);
- возмещения морального **вреда**, причиненного потребителю, вследствие нарушения прав потребителя при наличии вины исполнителя (ст. 15 Закона №2300-1). Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Требования потребителя о компенсации морального вреда могут быть заявлены к платежному агенту в судебном порядке.

Подать исковое заявление потребитель может в соответствии со ст.11 Гражданского кодекса РФ и ст.17 Закона №2300-1:

- по месту нахождения организации (платежного агента);
- по месту жительства или пребывания истца;
- по месту заключения или исполнения договора (нахождения терминала/ платежного агента).

Потребитель законодательно освобожден от уплаты государственной пошлины.

Кроме этого, на основании положений пункта 6 статьи 13 Закона №2300-1 за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, установленных законом, суд может взыскать с ответчика штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной в пользу потребителя.

Любой потребитель

в случае нарушения его прав платежным агентом может обратиться с письменной жалобой в соответствующие надзорные органы:

- Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах) в случае непредоставления договора с поставщиком, заключенного в соответствии с законом;
- Федеральная налоговая служба (территориальные отделы в округах) в случае непредоставления платежным агентом кассового чека в соответствии с установленными требованиями законодательством РФ;
- Прокуратура (надзор за соблюдением законодательства РФ);

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в отдел консультационных услуг для потребителей

ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»

Адрес: 129626, г.Москва, Графский пер., д.4, корп. 2, 3, 4

тел.: 8(495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru, <http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы: понедельник-пятница с 9-00 до 17-30

[Управа района Аэропорт города Москвы](#)