**О недобросовестных действиях риэлторов**

Снять квартиру в аренду зачастую сложнее, чем предполагает потенциальный арендатор. Нередки ситуации, когда в реальности потребители становятся жертвами недобросовестных риелторов: информация о возможности найма жилых помещений является неактуальной, иногда и вовсе недостоверной (переданные потребителю контактные телефоны для связи с собственниками не существуют или заблокированы, собственник «внезапно» переносит встречу или вовсе перестает выходить на связь).

Заключая договоры с гражданами, которые ищут квартиры для временного проживания, риэлторские организации называют свои услуги по-разному (услуги по обеспечению доступа к базе данных об адресах и собственниках помещений, услуги по поиску и подбору объектов найма жилого помещения и пр.), однако используют дословно одинаковые типовые договоры и, к сожалению, результаты оказанных услуг тоже - одинаковые.

Договоры с потребителями заключаются всегда по одной схеме: гражданин в интернете находит подходящий для себя вариант квартиры, затем, набрав контактный номер телефона, получает предложение проехать в офис для заключения договора найма.

В офисе риэлторы созваниваются с представителем собственника жилья, договариваются о встрече для осмотра квартиры и после этого заключают договор с гражданином, по которому он оплачивает услугу «доступ к базе данных» в размере от 4000 до 6000 рублей. Оформляется акт оказанных услуг, подтверждающий, что услуга оказана в соответствии с договором, заказчик выплачивает исполнителю услуги вознаграждение в размере согласованном сторонами, претензий стороны друг к другу не имеют.

Что же происходит дальше? Представитель собственника жилого помещения под каким-либо предлогом (например, сообщает о задержке на работе) не может приехать на встречу с потребителем для заключения собственно самого договора найма квартиры и предлагает перенести время встречи. После этого потребитель больше уже не может дозвониться по телефону, который ему дали при получении оказанной услуги.

При обращении потребителей к исполнителям этой услуги с требованием вернуть уплаченные денежные средства, следует ответ письменно или устно: «С условиями договора ознакомлены, договор подписан, услуга оказана, акт оказанных услуг подписан, поэтому деньги возвращены не будут». Как правило, в таких договорах есть оговорки о том, что лица, предоставляющие вам информацию о контактах собственника помещения, не берут на себя ответственность за то, получится ли фактически снять жилье. Иными словами, если предоставленная информация вам не поможет - это ваши проблемы.

Однако, привлечение хозяйствующего субъекта к административной ответственности не является способом восстановления субъективного права потребителя. Если вы все же стали жертвой недобросовестного агентства недвижимости, помните, что возникший спор, связанный с возвратом денежных средств за оказанные услуги, рассматривают исключительно судебные органы (пункт 1 статьи 118 Конституции Российской Федерации, статья 1 Федерального конституционного закона от 31.12.1996 № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статья 11 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Территориальный отдел Управления по Красноярскому краю в г. Канске, как государственный орган, не вправе понуждать хозяйствующие субъекты исполнять имущественные требования граждан. Напоминаем, что защита**имущественных** и связанных с ними личных неимущественных прав потребителей, осуществляется только **судом**, в соответствии со статьей 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) и частью 1 статьи 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Чтобы не случилась подобная ситуация при получении указанной услуги и не пришлось решать вопрос о возвращении уплаченной денежной суммы в судебном порядке, РЕКОМЕНДУЕМ:

- прежде чем ехать в агентство недвижимости, куда вас приглашают для получения информации о квартире, изучить о нем отзывы в различных источниках сети «Интернет», узнать, сколько лет осуществляет эту деятельность организация на потребительском рынке;

- прежде чем подписать договор – следует подробно с ним ознакомиться;

- обязательно учесть, что в заключаемых договорах указывается срок оказания услуги (как правило - один месяц), следовательно, в силу статьи 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе в любое время в течение месяца отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке, возместив исполнителю лишь фактически понесенные расходы. Кроме того, потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги или в ходе ее оказания.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212.