

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



**УРЕГУЛИРОВАНИЕ
СПОРОВ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон «О защите прав потребителей») предусматривает возможность разрешения спорных ситуаций между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем) в судебном и досудебном порядке.

Досудебный порядок урегулирования споров

Чтобы разрешить конфликт, возникший между продавцом (изготовителем, исполнителем) и потребителем, не обязательно сразу обращаться в суд. Внесудебный (претензионный) порядок урегулирования спора состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите своего права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю) путем подачи письменного документа – претензии.

Претензионный порядок позволяет разрешить спор без лишних затрат времени и средств, связанных с необходимостью обращения в суд.

В Законе "О защите прав потребителей" предусмотрена ответственность за отказ в добровольном порядке удовлетворить обоснованные требования потребителя. В соответствии с п. 6 ст. 13 вышеуказанного закона при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца (изготовителя, исполнителя), за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере *пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя*. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, *пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа* перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Таким образом, добровольное удовлетворение претензионных требований –

обязанность продавца (изготовителя, исполнителя).

Претензия

Если в купленном товаре или оказанной услуге (работе) обнаружился недостаток, то необходимо известить вторую сторону о случившемся. Для этого необходимо написать претензию в двух экземплярах. В ней должны быть отражены следующие пункты:

- полное наименование организации (индивидуального предпринимателя) и его юридический (фактический) адрес;
- фамилия, имя, отчество (полностью) и домашний адрес потребителя;
- краткое описание недостатков товара, услуги (работы);
- требования потребителя (устранить недостаток, расторгнуть договор купли-продажи и т.д.).

К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих приобретение товара (услуги, работы) именно в данной организации (у индивидуального предпринимателя). Один экземпляр претензии передается продавцу (изготовителю, исполнителю), а на втором продавец (изготовитель, исполнитель) делает отметку о получении претензии потребителя путем проставления даты получения, печати организации и Ф.И.О., подписи лица, принявшего претензию. Получив претензию, продавец (исполнитель, изготовитель) должен известить потребителя о своих намерениях (в письменной форме). Срок рассмотрения претензии – 10 дней. Если ответ продавца не поступил или не устраивает потребителя, он, еще раз оценив правомерность своих требований, имеет право обратиться за защитой своих прав в суд.

Судебная защита прав потребителей

Согласно российскому гражданскому законодательству защита нарушенных прав потребителей может осуществляться судом.

Законом «О защите прав потребителей» установлена альтернативная подсудность дел о защите прав потребителей. Это означает, что потребитель по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск: в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - по месту его жительства; по месту жительства или пребывания истца; по месту заключения или исполнения договора;

По общему правилу согласно статье 17 Закона «О защите прав потребителей», а также статье 333.36 Налогового кодекса РФ истцы по искам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Потребитель может предъявлять иск в суд сам (лично) или через представителя.

Круг лиц, которые могут быть представителями:

1. адвокаты, (их полномочия удостоверяются ордером, выдаваемым юридической консультацией);
2. уполномоченные организации (например, организации, оказывающие юридические услуги);
3. совершеннолетние, дееспособные граждане, допущенные судом к представительству;
4. представители общественных организаций.

Представитель действует в суде на основании доверенности, выданной нотариусом.

Исковое заявление подается в письменной форме.

Исковое заявление

Исковое заявление - это основной документ, отражающий суть возникшего спора. Оно

составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков.

Требования к исковому заявлению и порядок его подачи закреплены в статьях 131-138 Гражданского процессуального кодекса РФ.

В исковом заявлении указываются:

1. наименование суда, в который подается заявление;
2. фамилия, имя, отчество истца - потребителя, его место жительства, а также фамилия, имя, отчество и адрес представителя, если заявление подается представителем;
3. наименование ответчика - продавца (изготовителя, исполнителя), его нахождение (юридический или фактический адрес);
4. в чем заключается нарушение прав потребителя и его требования;
5. обстоятельства, на которых истец — потребитель основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
6. цена иска, если он подлежит оценке;
7. сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это предусмотрено федеральным законом или договором;
8. перечень прилагаемых к заявлению документов.

Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

Потребитель в случае нарушения его прав в сфере защиты прав потребителей может обратиться с письменной жалобой в Управление Роспотребнадзора по г. Москве (территориальные отделы в административных округах).

Обращаем Ваше внимание, что в полномочия Управления Роспотребнадзора по г. Москве входит следующее:

- составление протоколов об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассмотрение дел об административных правонарушениях и принятие соответствующих мер;

- вступление в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей;

- обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан и принятие по ним решений в соответствии с компетенцией Управления Роспотребнадзора по г. Москве по конкретной жалобе.

Адрес: 129626, Москва, Графский пер., д. 4/9

тел. 8 (495) 785-37-41

e-mail: uprav@77.rospotrebnadzor.ru

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, Москва, Графский пер., д. 4/9

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