ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ 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 внесудебном порядке.

**Досудебный порядок урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей**

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.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителя позволяет быстро восстановить нарушенное право и избежать судебных расходов.

В Законе "О защите прав потребителей" предусмотрена ответственность за добровольный отказ удовлетворения обоснованных требований потребителя. В соответствии с п. 6 ст. 13 вышеуказанного закона суд при удовлетворении требований потребителя вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего права потребителя, штрафа в пользу потребителя (в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Таким образом, добровольное удовлетворение претензионных требований – формальная обязанность продавца.

Если в купленном товаре 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, кратко описаны дефекты товара; сформулированы требования потребителя (устранить неисправность, расторгнуть договор купли-продажи и т.д.). К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих приобретение товара именно в данном торговом предприятии. Один экземпляр претензии передается продавцу (изготовителю, исполнителю), а на втором продавец (изготовитель, исполнитель) делает отметку о получении претензии потребителя путем проставления даты получения, 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 обратится 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.

По заявлению истца, по своей инициативе, а также судом к участию в деле для дачи заключения и оказания помощи потребителю в защите своих прав в суде может быть привлечена Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (РОСПОТРЕБНАДЗОР).

Исковое заявление подается в письменной форме.

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.

Напоминаем, что при необходимости получения консультации по вопросам защиты прав потребителей, составления претензии, искового заявления в суд жители город Ирбит, Ирбитского, Слободо-Туринского, в Тавдинского, Таборинского и Туринского районов могут обратиться в консультационный пункт для потребителей Ирбитского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» с понедельника по пятницу с 8.30 до 16.00 по адресу: г. Ирбит, ул. Мальгина, 9;

 телефон (343 55) 6-36-28, 6-36-02.