

Досудебный порядок урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей

Чтобы разрешить конфликт, возникший между продавцом (исполнителем) и потребителем, не обязательно сразу обращаться в суд. Закон о защите прав потребителей не предусматривает обязательный досудебный порядок урегулирования споров. Однако такой порядок может быть установлен в специальных нормативно-правовых актах, регулирующих отношения с потребителями в определенных сферах. Обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен до подачи искового заявления в суд в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, а также в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза. По остальным имущественным спорам, возникающим между потребителями и продавцами (исполнителями), внесудебный (претензионный) порядок урегулирования спора носит рекомендательный характер. Цель досудебного обращения непосредственно к продавцу (исполнителю) заключается в быстром восстановлении нарушенных прав и избежании судебных расходов. Если между потребителем и продавцом (исполнителем) возник спор (проявился недостаток в товаре, нарушен срок доставки товара и т. д.), необходимо написать претензию в двух экземплярах. В ней должны быть отражены следующие пункты:

- полное наименование организации (индивидуального предпринимателя) и ее юридический (фактический) адрес;

- фамилия, имя, отчество (полностью) и домашний адрес потребителя, кратко описана возникшая ситуация;

- сформулированы требования потребителя (устранить неисправность, расторгнуть договор и т. д.).

К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих приобретение товара именно в данном торговом предприятии. Один экземпляр претензии передается продавцу (исполнителю), а на втором продавец (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) должен известить потребителя о принятом решении. Досудебный порядок урегулирования споров хоть и не является обязательным в большинстве ситуаций, но в случае, если потребитель предъявил обоснованные требования, а продавец (исполнитель) отказал в их удовлетворении, то в рамках судебного разбирательства потребитель вправе рассчитывать на штраф (в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителей.