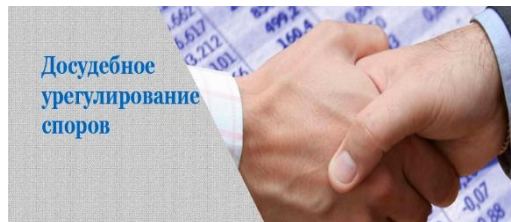


ПАМЯТКА

«О регулировании спора в досудебном порядке при нарушении прав потребителей при продаже товаров (смарт-устройств), оказания услуг (выполнения работ)»



Законодательством о защите прав потребителей предусматривается два варианта защиты прав потребителей - досудебный и судебный.

Досудебный способ защиты осуществляется на основе предъявления продавцу

(юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, которому оплачен товар) или исполнителю (юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, с которым заключен договор об оказании услуги /выполнения работы) претензии с изложением доводов о нарушенном праве и связанных с этим требований, установленных законом.

Обязательный претензионный порядок урегулирования спора установлен в сферах оказания услуг связи, услуг перевозки. Однако, учитывая, что досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить продавца (исполнителя) добровольно удовлетворить законные требования потребителя, рекомендуем потребителям направлять претензии в случае нарушения их прав также при оказании иных услуг **и при продаже товаров**

Внимание!

При неудовлетворении продавцом (исполнителем) в добровольном порядке законных требований потребителя (в том числе связанных с реализацией товаров/работ/услуг ненадлежащего качества или с нарушением сроков), суд взыскивает с продавца (исполнителя) **штраф** пользу потребителя в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу по поводу продажи некачественного товара (смарт-устройства) или иного нарушения законодательства при продаже товаров (смарт-устройств) или нет?

По общему правилу претензия составляется письменно, излагается в произвольной форме и содержит сведения:

- наименование организации или ФИО индивидуального предпринимателя;
- ФИО потребителя, его адрес места жительства (пребывания) и (или) номер контактного телефона;
- существо претензии;
- одно из требований, установленных п. 1 ст. 18 или п.1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

- требования о возмещении убытков и компенсации морального вреда с указанием конкретной денежной суммы;
- копии документов (кассового (товарного), гарантийного талона, договора и др.)

Претензию формируют в двух экземплярах, один из которых вручают под подпись должностного лица (уполномоченного представителя) продавца (исполнителя) с указанием даты принятия претензии.

При отказе в принятии претензии, ее следует направить по почте с уведомлением о вручении в адрес места нахождения продавца (исполнителя).

Внимание

Местонахождением продавца (исполнителя) является адрес его государственной регистрации, запросить который можно обратившись в письменной форме в Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области. При этом следует иметь в виду, претензии (требования), доставленные по адресу местонахождения продавца (исполнителя) считаются им полученными **даже если они не находятся по указанному адресу и не получают корреспонденции.**

Отсутствие продавца (исполнителя) в месте нахождения по его государственной регистрации не исключает возможность судебной защиты нарушенного права.

При неурегулировании спора потребитель вправе обратиться в суд с иском по своему выбору по месту: нахождения организации (индивидуального предпринимателя); своего жительства или пребывания; заключения или исполнения договора. При этом потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

Управление Роспотребнадзора по заявлению потребителя (с приложением доказательств о нарушенном праве) может оказать помощь в области судебной защиты прав потребителей.

По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области».

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес: г. Новосибирск, ул. Ядринцевская, 69, каб. №11, тел. 8 (383)223-35-33.

Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: kz_zpp_nsk@mail.ru <http://54.rospotrebnadzor.ru/>

