

Досудебная защита прав потребителей

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Согласно ст. 39 Закона последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

С учетом положений статьи 39 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых, в соответствии со ст. 17 Закона, подлежат решению или добровольно или рассмотрению в рамках гражданского судопроизводства, путем обращения с иском в суд.

В соответствии со ст. 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации досудебный порядок урегулирования спора обязателен в случаях, прямо предусмотренных федеральным законом либо договором. Досудебное урегулирование (разрешение) споров в остальных случаях является необязательным, следовательно для устранения причин конфликта досудебный порядок может быть применен по инициативе любой из сторон обязательства.

В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права, необходимо составить претензию, которая пишется на имя продавца (исполнителя, изготовителя) в двух экземплярах. В претензии излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. В противном случае потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда. Претензия, подписанная заявителем с указанием его домашнего адреса, с приложением документов по существу претензии передается адресату. На втором экземпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала должностным лицом. Письмо также может быть отправлено по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

Претензия может быть направлена заказным или ценным письмом, по телеграфу, телетайпу, а также с использованием иных средств связи,

обеспечивающих фиксирование ее отправления, либо вручена контрагенту под роспись.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии или неполучения ответа на претензию в установленный срок заявитель может предъявить иск в суд.

Дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в силу пункта 1 статьи 11 ГК РФ, статьи 17 Закона о защите прав потребителей, статьи 5 и пункта 1 части 1 статьи 22 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации подведомственны судам общей юрисдикции. При цене иска до 50 тыс. руб. иск направляется мировому судье, а свыше - в районный суд (ст. ст. 23, 24 ГПК РФ).

В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и п. 4 ч. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Старший помощник Новомосковского горпрокурора
Е.С.Чистякова