**Об оказании помощи в защите прав потребителей** **Консультационным центром и пунктами для потребителей ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области"**

С 15 сентября 2009 года на базе ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области" начал работу Консультационный центр и пункты для потребителей.

Направления деятельности Центра:

•Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);

•Права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

•Права потребителей на получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах);

•Права потребителей на просвещение, государственную и общественную защиту их интересов;

•Разъяснения механизмов реализации прав потребителей;

•Составления проектов претензий, обращений в контролирующие органы, ходатайств, исковых заявлений.

Если Вы недовольны качеством, характеристиками или свойствами приобретенного вами товара? Несмотря на закрепленные в Гражданском кодексе РФ, Законе РФ "О защите прав потребителей" и Правилах продажи отдельных видов товаров права покупателя, продавец не спешит помогать вам их реализовывать. Зачастую спор между продавцом и покупателем возникает из-за прямого отказа продавца выполнить ваши требования. Ну и самый мягкий способ завуалированного отказа – продавец обещает выполнить ваши требования и ничего не предпринимает для этого.

Таким образом, вы поняли, что продавец не идет вам навстречу при вашей устной просьбе, по телефону или электронной почте.

Есть и другие способы воздействия на продавца. Вплоть до судебного спора. Но судебная тяжба отнимает много сил и времени. Кроме того, необходимо соблюсти досудебный порядок урегулирования спора. Необходимо составить документ называемый «претензия».

Претензия – это предъявление требований, выраженное недовольством лица на некачественно оказанную услугу или на несоответствие качества (бракованного) проданного товара. В простом понимании, претензия - это жалоба, обоснованная на фактах, нарушающая права ее автора, поэтому, как бы не звучал заголовок (преамбула) документа, например: «Жалоба»; «Заявление»; «Письмо»; «Требование»; «Обращение» - во всех случаях, если в документе выражены элементы нарушенных прав и содержатся требования к каким-либо действиям на их устранение, здесь всегда подразумевается форма ПРЕТЕНЗИИ.

**Для чего нужно предъявлять претензию?**

Цель предъявления претензии - это способ разрешения конфликтной ситуации, вытекающей из завершенной сделки (покупкой, продажей) некачественного товара или получением (оказанием) некачественной услуги, избегая обращения в суд.

В деловом обороте нашего времени, собственники бизнеса предпочитают получать именно претензии с требованиями потребителей, а не судебные извещения о подаче ими иска. Такой приоритет вполне объясним с точки зрения длящегося во времени судебного процесса, с учетом предстоящих судебных расходов на юристов, и иные издержи. К тому же, при признании судом исковых требований обоснованными, к сумме иска добавляются: государственная пошлина, расходы представителя истца, возмещение морального вреда и компенсация проведенной экспертизы и др. понесенные истцом расходы. Получив решение суда о взыскании «круглой» суммы, предприниматель – ответчик сожалеет, что не попытался уладить конфликт на стадии получения претензии. Вместе с признанием своей ошибки он получает и опыт, который дает ему в будущем четкую рекомендацию на самое серьезное и внимательное отношение к поступающим претензиям от своих клиентов.

**Кто может предъявить претензию?**

Претензию может предъявить любое лицо (юридическое или физическое), которое считает, что купленный им товар, надлежащее исполнение договора или оказанная ему услуга не являются качественными.

**В каких случаях досудебное урегулирование спора обязательно?**

Обязательное досудебное урегулирование спора, в виде претензионного или иного досудебного порядка, закреплено в процессуальном законодательстве. «Обязательное» - обозначает невозможность, без направления претензии, подачи иска по спору, в котором досудебное направление претензии является обязательным, и влечет за собой возвращение заявления судьей, если: «не соблюден установленный федеральным законом для данной категории споров или предусмотренный договором сторон досудебный порядок урегулирования спора либо истец не представил документы, подтверждающие соблюдение досудебного порядка урегулирования спора с ответчиком, если это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договором» (пп.1 п.1.ст. 135 ГК РФ)

Обязательный досудебный порядок урегулирования спора предусмотрен в следующих случаях:

1. Если он предусмотрен федеральным законом;

2. Если он предусмотрен договором (контрактом) между сторонами;

Если досудебный порядок не соблюден, то заявление будет считаться поданным с нарушением установленного правила и в будущем повлечет нежелательные последствия - возвращение искового заявления в гражданском процессе (п. п. 1 п.1 ст.135 ГПК РФ) и оставление без движения в арбитражном (ст. 128 АПК РФ). Если после принятия заявления и возбуждения производства по делу невыполнение обязательного досудебного порядка выявляется, суд оставляет заявление без рассмотрения (абз.2 ст. 222 ГПК РФ и п.2 ст. 148 АПК РФ). Все эти нежелательные последствия дают возможность обратиться в суд повторно после выполнения требований о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора.

Приведем некоторые примеры федеральных законов, в которых предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора.

• Претензии в обязательном порядке предъявляются к перевозчику. Эти положения закреплены в транспортных уставах и кодексах (ст. 797 ГК РФ, ст. 403 и ст. 405 КТМ РФ, ст.161 КВВТ РФ, п. 3 ст. 124 ВК РФ). Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации устанавливает, что до предъявления к перевозчику иска, связанного с осуществлением перевозок груза, к перевозчику обязательно предъявляется претензия (ст. 120 УЖТ РФ

• Претензия в обязательном порядке предъявляется пользователем связи оператору связи при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств, при предоставлении услуг связи или выполнении работ в области связи (ФЗ „О связи“, ФЗ „О почтовой связи“)

• Претензия в обязательном порядке предъявляется экспедитору, по спорам связанным с предпринимательской деятельностью клиента (ФЗ „О транспортно-экспедиционной деятельности“) Однако, этот же закон закрепляет право на подачу искового заявления минуя досудебное урегулирование, в случае предъявления иска при оказании экспедиционных услуг для личных, семейных, домашних и иных нужд.

И наконец, если обязательный досудебный порядок предусмотрен договором, то в нем чаще всего встречаются следующие фразы: „ Все разногласия между сторонами разрешаются путем переговоров“, «до обращения в суд заказчик обязан письменно уведомить исполнителя о характере претензии “ и т.п. Вместе с указанием на согласие сторонами договора решить любой конфликт, вытекающий из договора, путем переговоров, договором может быть предусмотрен и срок подачи претензии, который сторона должным образом обязана соблюдать.

Кроме того, в связи с принятием Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 277-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации» с января 2017 года, необходимым условием для того, чтобы обращения граждан, потребительские права которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения внеплановой проверки Роспотребнадзором, необходимо подтверждение заявителем в его обращении факта того, что до обращения в Роспотребнадзор (его территориальный орган) он «обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав (**то есть с ПРЕТЕНЗИЕЙ**) к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены».

**Как составить претензию?**

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах (один ответчику, другой должен остаться у Вас на руках). К форме претензии не предъявляется никаких требований, и она создается в произвольной форме. В претензии обязательно должны быть указаны:

• кому и кем она предъявляется;

• основания для предъявления претензии;

• при каких обстоятельствах и кем был продан некачественный товар или оказана некачественная услуга;

• обоснованные требования к исправлению нарушенного Вами права;

• свои контактные данные для обратной связи;

• предупредительная информация о своих дальнейших действиях, в случае если претензия будет отклонена или проигнорирована;

К претензии следует приложить копии всех имеющихся по делу документов, подтверждающих Вашу связь с заявленными требованиями. Обязательно оставьте оригиналы документов у себя.

**Кому предъявлять претензию?**

Претензию следует предъявлять лицу, несущему ответственность по закону за действия организации, если продавец товара или поставщик услуг - юридическое лицо. Т.е., Вашу претензию должен получить не продавец в магазине, курьер или кассир, и не грузчик, доставивший воду на дом, и не официант ресторана, а генеральный директор организации (ООО, ОАО, ЗАО и т.п.) В случае если продавцом, поставщиком (провайдером) является Индивидуальный предприниматель, то соответственно, претензия должна быть составлена на его имя.

**Кому и как вручить составленную претензию?**

Более долгий по времени, но самый верный способ вручить претензию, это отправить претензию и прилагающиеся документы по почте, заказным письмом с уведомлением о вручении, с объявленной ценностью и описью вложения. Чек, подтверждающий оплату отправки заказного письма с уведомлением о вручении необходимо сохранить для предъявления в суде. Получив претензию именно таким способом, нарушитель Ваших прав трезво оценит серьезность намерений заявителя.

Юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, имеет государственную регистрацию по месту нахождения - юридического адреса. Именно на юридический адрес организации необходимо направлять претензию. Уточнить юридический адрес можно обратившись в налоговую инспекцию, подав запрос на выписку из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ), а при споре с Индивидуальным предпринимателем - выписку из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП). Очень часто организация, помимо юридического адреса имеет фактические адреса офисов, магазинов, филиалов. Но направлять документы на эти адреса не рекомендуется, поскольку ответчик в суде может заявить о неполучении Вашей претензии и суд согласиться с ненадлежащим способом отправки документов.

Для более скорой процедуры вручения достаточно прибыть по месту нахождения администрации организации и под роспись руководителя или секретаря заверить Вашу копию претензии. В этом случае, кроме подписи получившего, должны быть: расшифровка его подписи, дата, и, желательно, номер входящей корреспонденции.

Не рекомендуется вручать претензию в любом месте, даже если организация ведет там деятельность, и противопоказано вручать ее любому сотруднику организации. Во-первых, работники не соглашаются их подписывать, во избежание наказания за проявленную инициативу, хотя и покажут готовность передать куда следует. Во-вторых, ответчик опять-таки сошлется на отсутствие Вашей претензии, а на подпись в Вашем экземпляре разведет руками, сославшись на неизвестность ему фамилии или на отсутствие факта передачи документов от такого сотрудника, и вообще, последний не имеет таких полномочий. Если Вами выбран способ личного вручения через представителя организации, то заручитесь поддержкой двух свидетелей, которые после смогут дать свидетельские показания в суде.

**Что делать, если претензия отклонена или проигнорирована?**

Если по истечении разумного срока (примерно 30 дней) или срока, установленного законом или договором, претензия будет проигнорирована или на составленную и врученную претензию будет получен отрицательный ответ, то в этом случае следует обращаться в суд и разрешить спор в судебном порядке, дополняя исковые требования взысканием компенсаций, неустоек, упущенной выгоды, морального вреда и прочих издержек. При этом не имеет значения, был ли получен ответ на претензию или иной документ, а также факт истечения срока подачи претензии.

*Данная информация является частью работы Консультационного центра и пунктов для потребителей ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области". Консультации и интересующую Вас информацию можно получить по телефону, на личном приеме специалиста либо путем самоинформирования (посредством ознакомления и изучения имеющихся в центре информационных материалов, нормативно-правовых и иных документов). В настоящий момент услуги предоставляются бесплатно.*