

Пути разрешения потребительских споров при оказании услуг

Урегулирование споров, возникающих между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг (выполнения работ), осуществляется в порядке, предусмотренном Законом «О защите прав потребителей» и Гражданским Кодексом РФ.

Основной формой выражения несогласия с деятельностью исполнителя по поводу выполнения условий заказа, качеством услуги является **направление претензии** в адрес исполнителя.

Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Недостатки должны быть описаны в акте, либо ином документе, удостоверяющем приемку.

При обнаружении скрытых недостатков, которые не могли быть обнаружены при приемке (при обычном способе), в том числе и умышленно скрытые исполнителем, потребитель обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружению.

В случае отклонения требований потребителя, изложенных им в претензии, дальнейшее разрешение спора происходит в судебном порядке путем обращения потребителя с соответствующим заявлением в судебные органы.

Защита прав потребителей в судебном порядке

Истец по своему выбору вправе предъявить иск:

- по месту жительства или пребывания истца;
- по месту заключения или исполнения договора.

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной.

Действующее законодательство не всегда требует обязательного соблюдения досудебного претензионного порядка разрешения спора.

Наряду с предъявлением в суд требования о возмещении причиненного нарушением исполнителем имущественного вреда и понесенных убытков потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, если действиями нарушителя ему были причинены физические или нравственные страдания.

Моральный вред компенсируется в денежной форме. Размер компенсации определяется соглашением сторон, в случае спора – судом.

Федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции контроля и надзора в области защиты прав потребителей и безопасности товаров, работ, услуг вправе вступить в гражданское дело по иску потребителя по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле либо могут быть привлечены судом к участию в деле для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Как потребителю защитить свои права?

Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей) предусматривает два варианта защиты прав граждан-потребителей. Первый подразумевает досудебную защиту, т.е. претензионное производство, а второй является судебным (исковым). Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

В соответствии с российским законодательством потребитель вправе:

- 1) либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю);
- 2) либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю).

Статья 11 Гражданского кодекса РФ закрепляет такую форму защиты нарушенных прав потребителя как обращение в суд с соответствующим иском.

Отдельно стоит отметить, что в соответствии с частью 3 статьи 17 Закона о защите прав потребителей потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

По спорам, связанным с защитой прав потребителей, в суд, кроме самого потребителя могут обращаться:

- Роспотребнадзор и его территориальные органы;
- иные органы в случаях, установленных законом (например, прокуратура);
- органы местного самоуправления;
- общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), имеющие статус юридического лица.

Законодатель обязал потребителей осуществлять претензионное урегулирование возникшего спора с продавцом (юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем) и только после бездействия потребитель вправе обращаться за защитой в контролирующие и надзорные ведомства.

Вместе с тем, в определенных случаях потребителю, прежде чем обратиться с соответствующим исковым заявлением в суд, необходимо пройти стадию досудебного (претензионного) разрешения спора с исполнителем. Претензионное производство имеет ряд «плюсов» по сравнению с судебным разбирательством. Претензионное производство позволяет оперативно и без дополнительных расходов (оплата услуг представителя, проведение судебной экспертизы и другие) установить обстоятельства спора и при необходимости принять меры для восстановления нарушенных прав потребителя. Также стоит отметить, что в соответствии со статьями 202 и 203 Гражданского кодекса РФ предъявление гражданином-потребителем претензии не является основанием приостановления или прерывания течения исковой давности.

Относительно оформления претензии, стоит отметить, что она подается в произвольной письменной форме, 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. Таким образом, предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей необязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент, начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

Необходимо иметь в виду, что в силу ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать в том числе сведения об основных потребительских свойствах товаров, цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан вернуть товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Подписывая договор купли-продажи товара гражданин добровольно выражает свое согласие на условия указанные в нем, в связи с чем его расторжение в последующем может вызвать определенные трудности.

Указанный договор может быть расторгнут сторонами добровольно, кроме этого в судебном порядке при этом каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований.