

## ВНЕСУДЕБНЫЕ МЕХАНИЗМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Внесудебные механизмы защиты прав потребителей включают административный и частноправовой порядок действий. В соответствии с положениями статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее – Закон) и постановления Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» реализация административного механизма защиты прав потребителей возложена на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы (далее – Роспотребнадзор).

### ЧАСТНОПРАВОВОЙ МЕХАНИЗМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕАЛИЗУЕТСЯ В СЛЕДУЮЩИХ ФОРМАХ:

**1. Претензионная процедура.** Ее суть заключается в том, что потребитель до обращения за разрешением конфликта в судебном или административном порядке вправе принять меры к его разрешению в досудебном, претензионном порядке путем направления обращения в организацию. В договоре об оказании услуг могут быть предусмотрены особенности претензионного порядка разрешения споров:

- предельные сроки рассмотрения претензий;
- адреса и номера телефонов для направления претензий.

**2. Процедура медиации.** Данная процедура представляет собой способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Общие правила проведения процедуры медиации предусмотрены положениями Федерального закона от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

**3. Общественная защита.** Такая защита осуществляется общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами). Масштабы общественной защиты определены в статье 45 Закона. Общественная

защита включает право обращения в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей (статья 46 Закона), представления интересов потребителя.

### ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: КАК ПРАВИЛЬНО ВРУЧИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

Претензию можно вручить лично, приехав в магазин (или офис исполнителя, изготовителя и др.). Один экземпляр претензии необходимо передать любому должностному лицу, например администратору или юристу – если вы имеете дело с большим офисом, или непосредственно продавцу в маленькой торговой точке.

*Помните, принимать претензию руководитель организации лично не обязан!*

На втором экземпляре (он должен остаться у потребителя) необходимо получить отметку о принятии претензии, которая обычно включает в себя:

- подпись лица, принявшего претензию;
- расшифровку подписи (фамилия, имя, отчество, должность);
- дату принятия;
- печать или штамп (юридического лица или индивидуального предпринимателя). Наличие печати (штампа) на претензии не обязательно – суды, в большинстве случаев, считают доказанным факт вручения претензии и без нее.

Претензию можно отправить обычной почтой (или телеграммой).

*Отправлять письмо с претензией нужно обязательно заказным письмом с уведомлением о вручении и с описью вложения (в описи сделать запись – претензия с такими-то требованиями, например, «претензия с требованием о замене товара».*

«Путь» письма легко проследить с помощью интернет-ресурса <https://www.pochta.ru/tracking>. Здесь вы сможете узнать дату доставки заказного письма адресату по идентификационному номеру, указанному в кви-

танции. Распечатка с этого сайта принимается судами как доказательство факта (даты) вручения претензии.

Текст отправленной телеграммы нужно заверить на почте и сохранить вместе с уведомлением о ее вручении.

Документы, полученные с почты (чек, опись вложения, уведомление о вручении), необходимо сохранить – они будут являться доказательством получения адресатом вашей претензии.

Отсутствие надлежащим образом оформленной и врученной продавцу досудебной претензии может затруднить ход судебного разбирательства, а в ряде случаев сделать невозможным взыскания неустойки и (или) штрафа в пользу потребителя.

Но при отказе выполнить законные требования потребителей на претензионном этапе наши граждане должны владеть основами подготовки иска в суд. Судебная практика также подтверждает правоту большинства потребителей, обратившихся за судебной защитой.

### СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Суд, как орган защиты прав, является наиболее действенной инстанцией. Принятое судом решение обязательно для ответчика, он должен будет его исполнить в любом случае. Если решение суда не исполняется, возможно его принудительное исполнение (Федеральный закон № 229-ФЗ от 02.10.2007 «Об исполнительном производстве»).

Вместе с тем в суд нужно прийти подготовленным. На руках должны быть доказательства, направлена и вручена претензия потребителя, составлено исковое заявление о защите прав потребителя. Истец должен быть готовым представить необходимые доказательства. Обращение в суд может повлечь материальные затраты. Если суд откажет в иске – больше никаких претензий к продавцу вы не предъявите.

Так что же следует знать при обращении в суд?

Важным моментом являются сроки, в течение которых потребитель может защитить свои права в суде. Общий срок исковой давности составляет три года.

Закон позволяет подавать исковое заявление в суд по выбору истца:

- по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный

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

В случае, если цена иска более пятидесяти тысяч рублей, иск подается в районный суд. Когда цена иска меньше пятидесяти тысяч рублей – необходимо обращаться в мировой суд.

По искам, цена которых не превышает один миллион рублей, связанным с нарушением прав потребителей, не уплачивается государственная пошлина.

В статье 131 Гражданского процессуального кодекса РФ перечислена информация, которую необходимо указывать в исковом заявлении в суд.

К исковому заявлению прилагаются:

- копии заявления в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;
- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;
- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;
- копии документов, подтверждающих обстоятельства, на которых истец основывает свои требования;
- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы,

При этом следует помнить, что Вашими надежными союзниками в деле защиты прав потребителей в судебном порядке всегда остаются территориальные органы Роспотребнадзора и общественные объединения потребителей, к которым следует обращаться за получением эффективной профессиональной поддержки.

## КОНТАКТЫ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ:

192029, г. Санкт-Петербург,  
ул. Ольминского, д. 27  
Lenobl@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел. / факс: 8 (812) 365-18-00

## КОНТАКТЫ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОТДЕЛОВ:

### ВЫБОРГСКИЙ Р-Н

188800, г. Выборг,  
ул. Некрасова, д. 12  
Vyborg@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 78-220-31  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### ТИХВИНСКИЙ Р-Н

187553, г. Тихвин,  
Больничный проезд, д. 3  
Tihvin@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 67-727-89,  
Секретарь, тел.: 8 (813) 67-717-74  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### ТОСНЕНСКИЙ Р-Н

187000, г. Тосно,  
ш. Барыбина, д. 33а  
Tosno@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 61-240-59  
Секретарь, тел.: 8 (813) 61-224-93  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### ВСЕВОЛОЖСКИЙ Р-Н

188640, г. Всеволожск,  
ул. Дорога Жизни, д. 13  
Vsevolosk@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 70-245-89  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### БОКСИТОГОРСКИЙ Р-Н

187650, г. Бокситогорск,  
ул. Комсомольская, д. 28  
Boksitogorsk@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 66-214-13,  
Секретарь, тел.: 8 (813) 66-244-54  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### КИНГИСЕППСКИЙ, СЛАНЦЕВСКИЙ И ВОЛОСОВСКИЙ Р-НЫ

188480, г. Кингисепп,  
ул. Воровского, д. 20  
Kingisepp@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 75-244-75,  
Факс: 8 (813) 75-209-96  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### КИРОВСКИЙ Р-Н

187342, г. Кировск,  
ул. Краснофлотская, д. 16  
Kirovsk@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 62-214-39,  
Факс: 8 (813) 62-244-09  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### ПРИОЗЕРСКИЙ Р-Н

188760, г. Приозерск,  
ул. Калинина, д. 31  
Priozersk@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 79-360-03,  
Факс: 8 (813) 79-349-05  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### ЛОМОНОСОВСКИЙ Р-Н

198412, г. Ломоносов,  
ул. Александровская, д. 23  
Lomonosov@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: (812) 423-03-71,  
Секретарь, тел.: (812) 422-06-63  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### КИРИШСКИЙ Р-Н

187110, г. Кириши,  
ул. Советская, д. 6  
Kirishi@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 68-242-42  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### ГАТЧИНСКИЙ, ЛУЖСКИЙ Р-НЫ

188300, г. Гатчина,  
ул. Карла Маркса, д. 44а  
Gatchina@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 71-215-17,  
Секретарь, тел.: 8 (813) 71-217-44  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00

### ВОЛХОВСКИЙ, ЛОДЕЙНОПОЛЬСКИЙ И ПОДПОРОЖСКИЙ Р-НЫ

187400, г. Волхов,  
Волховский пр., д. 28  
volhov@47.rospotrebnadzor.ru  
Тел.: 8 (813) 63-220-76  
Секретарь, тел.: 8 (813) 63-239-94  
Вторник с 15.00 до 18.00,  
четверг с 10.00 до 12.00



КОМИТЕТ ПО МЕСТНОМУ САМОУПРАВЛЕНИЮ,  
МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫМ И МЕЖКОНФЕССИОНАЛЬНЫМ  
ОТНОШЕНИЯМ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Памятка потребителя  
«Защити свои права!»