

Порядок урегулирования споров по защите прав потребителей

Настоящий порядок разработан в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и регулирует возможность разрешения спорных ситуаций, возникающих при предоставлении гостиничных услуг, между потребителем и Исполнителем (ИП Иванова Тамара Моисеевна).

1. Досудебный порядок урегулирования споров (Претензионный порядок)

Для разрешения конфликта, возникшего между Исполнителем и потребителем, рекомендуется использовать внесудебный (претензионный) порядок. Он состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите своего права непосредственно Исполнителю путем подачи письменного документа – претензии.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителя позволяет быстро восстановить нарушенное право и избежать судебных расходов.

В Законе «О защите прав потребителей» предусмотрена ответственность Исполнителя за добровольный отказ удовлетворения обоснованных требований потребителя. Суд вправе взыскать с Исполнителя штраф (в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований.

Для предъявления претензии необходимо:

1. Составить претензию в двух экземплярах. В ней должны быть отражены:
 - полное наименование Исполнителя (ИП Иванова Тамара Моисеевна);
 - юридический адрес (Пермский край, г. Чернушка, ул. Октябрьская, д. 7А);
 - ФИО и адрес потребителя;
 - краткое описание недостатков (ненадлежащего оказания) **услуг**;
 - сформулированные требования потребителя (устранить выявленные недостатки, расторгнуть **договор оказания услуг** и т.д.).
2. К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих **получение и оплату услуг**.
3. Претензия может быть направлена почтовым отправлением по юридическому адресу или в электронном виде на почту: favorite261is@mail.ru.
4. Срок рассмотрения претензии – 10 дней. Если ответ Исполнителя не поступил или не устраивает потребителя, он имеет право обратиться за защитой своих прав в суд.

2. Судебная защита прав потребителей

Защита нарушенных прав потребителей может осуществляться судом.

Законом «О защите прав потребителей» установлена альтернативная подсудность дел. Потребитель по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск: по месту нахождения организации или по месту жительства/пребывания истца, либо по месту заключения/исполнения договора.

По общему правилу истцы по искам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Исковое заявление подается в письменной форме. Требования к исковому заявлению (наименование суда, ФИО и адрес истца, наименование ответчика, суть нарушения, цена иска, сведения о соблюдении досудебного порядка, перечень документов) закреплены в Гражданском процессуальном кодексе РФ.

Потребитель может предъявлять иск в суд сам или через представителя, действующего на основании доверенности, выданной нотариусом.