**ПАМЯТКА**

**«О регулировании спора в досудебном порядке при нарушении прав потребителей при продаже товаров ( смарт-устройств») , оказания услуг (выполнения работ)**

 Законодательством о защите прав потребителей предусматривается два варианта защиты прав потребителей - досудебный и судебный.

 **Досудебный способ защиты** осуществляется на основе предъявления продавцу (юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, которому оплачен товар) или исполнителю (юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю, с которым заключен договор об оказании услуги /выполнения работы) претензии с изложением доводов о нарушенном праве и связанных с этим требований, установленных законом.

Обязательный претензионный порядок урегулирования спора установлен в сферах оказания услуг связи, услуг перевозки. Однако, учитывая, что досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить продавца (исполнителя) добровольно удовлетворить законные требования потребителя, рекомендуем потребителям направлять претензии в случае нарушения их прав также при оказании иных услуг **и при продаже товаров**

**Внимание!**

При неудовлетворении продавцом (исполнителем) в добровольном порядке законных требований потребителя (в том числе связанных с реализацией товаров/работ/услуг ненадлежащего качества или с нарушением сроков), суд взыскивает с продавца (исполнителя) **штраф**в пользу потребителя в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу по поводу продажи некачественного товара (смарт-устройства) или иного нарушения законодательства при продаже товаров (смарт-устройств) или нет?

По общему правилу претензия составляется письменно, излагается в произвольной форме и содержит сведения:

* наименование организации или ФИО индивидуального предпринимателя;
* ФИО потребителя, его адрес места жительства (пребывания) и (или) номер контактного телефона;
* существо претензии;
* одно из требований, установленных п. 1ст. 18 или п.1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»,
* требования о возмещении убытков и компенсации морального вреда с указанием конкретной денежной суммы;
* копии документов ( кассового (товарного) , гарантийного талона, договора и др.)

 Претензию формируют в двух экземплярах, один из которых вручают под подпись должностного лица (уполномоченного представителя) продавца (исполнителя) с указанием даты принятия претензии.

 При отказе в принятии претензии, ее следует направить по почте с уведомлением о вручении в адрес место нахождения продавца (исполнителя).

**Внимание**

Местонахождением продавца (исполнителя) является адрес его государственной регистрации, запросить который можно обратившись в письменной форме в Управление федеральной налоговой службы по Новосибирской области. При этом следует иметь в виду, претензии (требования), доставленные по адресу местонахождения продавца (исполнителя) считаются им полученными **даже если они не находятся по указанному адресу и не получают корреспонденции.**

**Отсутствие продавца (исполнителя) в месте нахождения по его государственной регистрации не исключает возможность судебной защиты нарушенного права.**

 При неурегулировании спора потребитель вправе обратиться в суд с искомпо своему выбору по месту: нахождения организации (индивидуального предпринимателя); своего жительства или пребывания; заключения или исполнения договора. При этом потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

 Управление Роспотребнадзора по заявлению потребителя (с приложением доказательств о нарушенном праве) может оказать помощь в области судебной защиты прав потребителей.

По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области в Татарском районе

Телефонный номер **8 383-67-21-079 .**

Адрес: Новосибирская область,Чановский район,р.п Чаны, ул. Пионерская 23б.

Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 1