

## 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 между потребителем и продавцом **ООО "Арт Мастер"**.

### 1. Досудебный порядок урегулирования споров

Чтобы разрешить конфликт, возникший между Продавцом и потребителем, не обязательно сразу обращаться в суд. Внесудебный (претензионный) порядок урегулирования спора состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите своего права непосредственно Продавцу 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 Продавца за добровольный отказ удовлетворения обоснованных требований потребителя. Суд вправе взыскать с Продавца 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 Продавца (**Общество с ограниченной ответственностью "Арт Мастер"**); юридический адрес (**625059, Тюменская область, город Тюмень, ул. Мелиораторов, д. 3а, кв. 1**); ФИО и адрес потребителя; краткое описание дефектов товара; сформулированные требования потребителя (устранить неисправность, расторгнуть договор купли-продажи и т.д.).
2. К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих приобретение товара.
3. Претензия может быть направлена почтовым отправлением по юридическому адресу или в электронном виде на почту: **artmaster.pro@mail.ru**.
4. Срок рассмотрения претензии – 10 дней. Если ответ Продавца 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.