

**Конфликт** - это всегда противостояние между потребителем и исполнителем услуг.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» предусматривает возможность разрешения конфликтных ситуаций между потребителем и исполнителем **внесудебном и в судебном порядке**

Стоит отметить, что для разрешения конфликта, возникшего между исполнителем и потребителем, не обязательно потребителю сразу обращаться в суд.

**Внесудебный (претензионный)** порядок урегулирования спора 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.

Кроме того, в Законе РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена ответственность за добровольный отказ удовлетворения обоснованных требований потребителя.

В соответствии с п. 6 ст. 13 вышеуказанного Закона суд при удовлетворении требований потребителя вправе вынести решение о взыскании с исполнителя, нарушившего права потребителя, штрафа в пользу потребителя (в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Таким образом, добровольное удовлетворение претензионных требований – **формальная обязанность исполнителя**

К сожалению, исполнители не всегда понимают это, и потребители вынужденные доказывать свое право в Роспотребнадзоре.

За 9 месяцев 2022 года в Консультационный центр по защите прав потребителей при Центре гигиены и эпидемиологии обратились за консультациями 424 потребителя (из них на личном приеме - 275, по телефону – 149, по электронной почте – 5).  
Подготовлено 93 письменных документа, из них 67 претензий, 18 исковых заявлений, 8 иных проектов документов.

После направления (вручения) потребителем претензии, и получения её исполнителем, последний, в большинстве случаев, удовлетворяет заявленные требования.

Когда исполнитель отказывает в удовлетворении заявленных в претензии требований, потребитель вынужден обращаться в суд.

Не все исполнители понимают, что отказав потребителю в удовлетворении заявленных им требований, исполнитель услуг несет большие убытки. Суд взыскивает не только стоимость услуги, но и расходы на проведение экспертизы, моральный вред, неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

**В судебном порядке за 9 месяцев 2022 году** исковые заявления потребителей удовлетворены на денежную сумму –

**730 902**

рубля, а в претензионном порядке удовлетворено -

**205 500.00**

рублей.

**(в 2021 по искам потребителей взыскано**

–

**3 374 686.00**

рублей, из них моральный вред составил –

**766 000.00**

рублей. В претензионном порядке в 2021 году удовлетворено –

1

**617 795.00**

рублей)

Больше всего исков было предъявлено в суд гражданами, пострадавшими в результате гололеда – 17 %, обладателями новых мобильных телефонов ненадлежащего качества – 16 %, технически сложного товара, в т.ч. бытового назначения с недостатками - 11%, получателями услуг по установке пластиковых окон – 8%. Доля удовлетворённых судебными органами исковых заявлений за 9 месяцев в 2022 году, составляет 100 %.

Благодаря грамотно оказанной консультации и грамотно составленным Консультационным центром документам – претензии и исковому заявлению, суды принимают решение в пользу потребителя – присуждают взыскать все предъявленные суммы и восстановить нарушенное право.

**Чтобы управлять конфликтом и разрешать его легко и быстро, необходимо:**

- 1.Отказаться от взгляда на претензию как на поединок с потребителем.
- 2.Воспринимать конфликт как задачу, для которой исполнителю нужно найти решение.
- 3.Отбрасывать «эмоциональную» часть сразу же и не отвечать на провокации.
- 4.Исполнителю необходимо контролировать свою речь. Правильно подобранная фраза, сказанная уверенно и без агрессии или обиды, позволит кардинально изменить направление разговора.
- 5.Вовлекать потребителя в решение, если это уместно в сложившейся ситуации.

Сложные ситуации во взаимоотношениях продавца и исполнителя неизбежны. Важно то, насколько профессионально исполнитель поведёт себя в общении с конфликтным потребителем.

Для получения консультации и подготовки претензионных материалов, исковых заявлений по вопросам защиты прав потребителей, Вы можете обратиться к специалистам Консультационного центра по защите прав потребителей **по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 тел. 8 (38822) 6-36-22.**