

## **Порядок урегулирования споров по защите прав потребителей**

Настоящий порядок разработан в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и регулирует порядок разрешения спорных ситуаций между потребителем и ИП Кузнецовым Романом Владимировичем, оказывающим инженерно-проектные услуги под брендом СПК «Северная проектная компания».

### **1. Досудебный порядок урегулирования споров**

Для разрешения споров, возникающих между Исполнителем и потребителем, не требуется обязательное обращение в суд.

Потребитель вправе предъявить свои требования напрямую Исполнителю, направив письменную претензию с описанием обстоятельств, сути нарушения и желаемого способа урегулирования (устранение недостатков, возврат денежных средств, пересмотр условий договора и т. п.).

Досудебный (претензионный) порядок рассмотрения спора позволяет урегулировать вопрос в кратчайшие сроки и избежать судебных издержек.

Если Исполнитель не удовлетворяет обоснованные требования добровольно, суд вправе взыскать с Исполнителя штраф — в размере 50 % от суммы, присужденной в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Для подачи претензии потребителю необходимо:

- составить письменную претензию в двух экземплярах, указав:
  - данные Исполнителя — ИП Кузнецов Роман Владимирович;
  - адрес: г. Надым, ул. Зверева, д. 43, ТЦ «Амикан», 2 этаж;
  - Ф.И.О. и контактные данные потребителя;
  - описание выявленных нарушений или недостатков работы;
  - четко сформулированные требования (устранить нарушения, возврат средств и т. д.).

К претензии должны прилагаться копии документов, подтверждающих получение услуги (договор, чек, акт приема-передачи и др.).

Претензия может быть направлена:

- почтой — по адресу г. Надым, ул. Зверева, д. 43 (ТЦ «Амикан»), 2 этаж;
- в электронном виде — на почту [spk\\_nadym@mail.ru](mailto:spk_nadym@mail.ru).

Срок рассмотрения претензии — 10 (десять) календарных дней с даты ее получения.

Если ответ не поступил в установленный срок либо не устраивает потребителя, он имеет право обратиться в суд за защитой своих прав.

### **2. Судебная защита прав потребителей**

Зашита нарушенных прав потребителей осуществляется судом в соответствии с законодательством РФ.

Потребитель вправе подать исковое заявление:

- по месту нахождения Исполнителя;
- по месту жительства (пребывания) истца;
- или по месту заключения/исполнения договора.

Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины при обращении в суд с исками о защите прав потребителей.

Исковое заявление подается в письменной форме и должно содержать:

- наименование суда;
- Ф.И.О. и адрес истца (потребителя);
- данные ответчика — ИП Кузнецов Роман Владимирович, ИНН 390202235794, адрес: г. Надым, ул. Зверева, д. 43 (ТЦ «Амикан»), 2 этаж;
- описание сути спора и требований;
- цену иска (если есть);
- сведения о соблюдении досудебного порядка;
- перечень прилагаемых документов, подтверждающих позицию истца.

Иск может быть подан лично потребителем или представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности.