

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 исполнении договора на предоставление **услуг финансового аудита**, между потребителем и Исполнителем (**ООО «Бизнес-Аудит-Центр»**).

Обращаем внимание: услуги **финансового аудита регулируются Федеральным законом от 30.12.2008 N 307-ФЗ "Об аудиторской деятельности" и федеральными стандартами аудита**. Закон "О защите прав потребителей" применяется в части, не противоречащей **указанным нормативно-правовым актам**.

1. Досудебный порядок урегулирования споров (Претензионный порядок)

Для разрешения конфликта, возникшего между Исполнителем и потребителем, обязательно используется **внесудебный (претензионный) порядок**. Потребитель предъявляет требования о защите своего права Исполнителю путем подачи письменной 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: Составить претензию в двух экземплярах, подписанную потребителем или его уполномоченным представителем. В ней должны быть отражены:

- полное наименование Исполнителя (**ООО «Бизнес-Аудит-Центр», ИНН: 6685088861, ОГРН: 1156658008891**);
- юридический адрес (**620000, Свердловская Область, г Екатеринбург, ул Розы Люксембург, стр. 22, офис 503**);
- ФИО и адрес потребителя;
- краткое описание недостатков (ненадлежащего оказания) **услуг финансового аудита**, с указанием пунктов договора, которые были нарушены;
- сформулированные требования потребителя (устранить выявленные недостатки, расторгнуть договор оказания услуг, соразмерно уменьшить цену и т.д.).

К претензии **обязательно** следует приложить копии:

- договора оказания услуг аудита;
- документов, подтверждающих оплату услуг (чек, платежное поручение);
- акта об оказании услуг (при наличии). Претензия может быть направлена почтовым отправлением по юридическому адресу или в электронном виде на почту: **bsnaudit@mail.ru**. 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

Зашита 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.