|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | | Группа | Дисциплина | Вид занятия | Ф.И.О. |
| ***14.10.2021***  ***II пара***  ***11 занятие*** | | ***4 ТО*** | ***«Автотранспортное право»*** | ***Лекция*** | ***Кузнецова И.М.*** |
| ***Домашнее задание:*** | | | | | | | |
| 1. | | Изучить лекционный материал по данной теме. | | | | | |
| 2. | | Законспектировать основные понятия. | | | | | |
| 3. | | Ответить **письменно** на вопросы для самоконтроля № 8-13, **устно** № 1-7 | | | | | |
| 4. | | **Фото с готовым домашним заданием отправить на адрес**: kira.kuz.ira@mail.ru | | | | | |

5. Домашнее задание выполнить **до 15.10.2021г.**

**Вид занятия**: лекция

**Тип занятия**: представление и усвоение нового учебного материала

**Цель занятия:**

**- дидактическая:** познакомить студентов с материалами темы, сформировать навыки студентов решать конкретные юридические ситуации;

**- воспитательная:**

а) воспитывать профессиональные качества личности: аккуратность, наблюдательность, дисциплинированность, самоконтроль;

б) воспитывать чувство ответственности за свою работу и работу коллектива;

в) формировать основы правовой культуры, логику, адекватное отношение к праву.

-**развивающая:** способствовать развитию умений учащихся обобщать полученные знания, проводить анализ, сравнения, делать необходимые выводы.

## Тема: Порядок предъявления и рассмотрения претензий.

План

1. Понятие и содержание претензии.
2. Общий порядок предъявления и рассмотрения претензии.
3. Содержание ответа на претензию.
4. Составления претензии, ответа на претензию.

Содержание

*1 . Понятие и содержание претензии.*

Претензия (лат. - Притязания, требование) - требование кредитора к должнику об уплате долга, возмещения убытков, уплату неустойки (штрафа), устранения недостатков по договору поставки.

Досудебное урегулирование споров осуществляется путем обращения с письменной претензией, которая направляется заказным или ценным письмом или вручается под расписку.

Следует помнить, что в любом случае необходимо оставлять доказательства подачи претензии. Таким доказательством должна быть копия претензии и документ, подтверждающий направление претензии другой стороне, почтовая квитанция.

Когда претензия сдается под расписку , то лицо, которое ее принимает , должно иметь на это полномочия и поставить на втором экземпляре отметку ( указав должность и фамилию ) о принятии претензии , указать дату его принятия и поставить печать организации . Если документ , который подтверждает отправку претензии, не приложен к исковому заявлению , такое исковое заявление подлежит возвращению, как не представление доказательств принятия мер досудебного урегулирования спора.

Претензия в форме заявления излагается только в письменной форме с конкретным указанием требований и соблюдением необходимых реквизитов.

Содержание претензии:

а ) полное наименование и почтовые реквизиты заявителя претензии и предприятия , организации , которым претензия предъявляется ; дата предъявления  
и номер претензии ;  
б) обстоятельства , на основании которых предъявлена ​​претензия ; доказательства , подтверждающие эти обстоятельства ; ссылки на соответствующие нормативные акты ;  
в ) требования заявителя;  
г ) сумма претензии и ее расчет , если претензия подлежит денежной оценке ; платежные реквизиты заявителя претензии ;  
д ) перечень документов , прилагаемых к претензии , а также других доказательств .

К претензии прилагаются документы, которые ее обосновывают.  
Товарно -транспортные накладные и акт , удостоверяющие обстоятельства , согласно которым наступает материальная ответственность , подаются в оригинале или в надлежащим образом заверенных копиях .

К претензии по недостаче груза прилагается расчет суммы претензии.  
К претензии на потерянный , отсутствующий , испорченный груз , кроме документов , подтверждающих право на предъявление претензии , прилагается документ , которым удостоверяется количество и стоимость отправленного груза   
 Претензия подписывается полномочным лицом предприятия , организации или их представителем и направляется адресату заказным или ценным письмом или вручается под расписку.

*2 . Порядок предъявления и рассмотрения претензии*

Порядок предъявления претензии отрегулирован законодательством не просто так. При обнаружении низкого качества товара, каждый второй обратится в магазин с просьбой вернуть продукцию и забрать потраченные денежные средства, либо сдать её на гарантийный ремонт. Но не каждый продавец согласится на предлагаемые условия, аргументируя свою позицию возможностью покупателя за время пребывания товара в домашних условиях вывести из строя объект покупки. Для того чтобы избежать такого исхода событий, необходимо при приобретении тщательно проверять качество продукции. Если такая ситуация произошла, то следует предъявить фирме претензию. Она нужна для случая разбирательства сложившегося конфликта в судебном порядке. Суд обязан запросить с истца документы, подтверждающие его намерение урегулировать конфликт на месте и факт отказа организации возвращать деньги или осуществлять ремонт товара. Порядок предъявления претензии регулирует Гражданский Кодекс ДНР, который вступил в силу 01 июля 2020г. и Закон ДНР «О защите прав потребителей».

Порядок подачи претензии будет следующим:

* необходимо собрать все документы, которые относятся к приобретению этой продукции, провести их анализ (чеки, где обозначена цена и срок покупки, талон на гарантийное обслуживание, инструкции, сведения о комплектации, договоры об оказании услуг);
* оформление претензии в письменной произвольной форме (в ней необходимо прописать адресата, по какому поводу она подается, все обстоятельства продажи некачественной продукции, свою контактную информацию);
* подписать претензию в 2 экземплярах в организации, где куплен товар.

Существуют сроки подачи претензий и ответов на них, порядок предъявления претензий согласно Закону ДНР «О защите прав потребителей» определяет их достаточно жестко. Покупатель должен подать претензию в течение 14 дней с момента приобретения товара, а продавцу отводится десять дней с момента предъявления претензии на её рассмотрение и ответ покупателю.

Иногда организация не принимает документ и отказывается его подписать. Тогда необходимо отправить его по почте с уведомлением, либо передать её одному из специалистов этой организации в присутствии двух или более свидетелей. Правила предъявления претензий одинаковы для всех ситуаций, независимо от сферы предоставления услуг или покупки каких-либо вещей.

Правила предоставления претензий и порядок их предъявления могут быть прописаны в договоре, если он присутствует (например, при предоставлении услуг), в этом случае необходимо производить манипуляции соответственно пунктам договора. Для обеспечения дополнительных доказательств того, что покупатель был недоволен качеством товара, можно оставить соответствующую запись в книге жалоб и предложений, изложить в ней свою позицию, аргументировать и привести доводы, на основании которых человек считает себя правым. Таким образом, директор магазина будет заранее уведомлен о возможности подачи претензии от конкретного лица, сможет продумать пути выхода из сложившейся ситуации.

3.*Содержание ответа на претензию.*

Претензионный порядок урегулирования споров до обращения в суд является обязательным. Суд всегда обращает внимание, постарались ли стороны урегулировать свои претензии во внесудебном порядке. В этом случае свидетельством соблюдения претензионного порядка может служить не только сама претензия, но и ответ на нее.

Законом установлено, что **получатель претензии в десятидневный срок со дня ее получения должен письменно уведомить заявителя претензии о результатах ее рассмотрения** . Письменный ответ должен быть дан даже в том случае, когда претензия отклоняется.

Вместе с тем ответственности за непредставление ответа на претензию нет, поэтому, конечно, можно вообще не отвечать на заявленные требования. Но я не рекомендую так поступать, так как в игнорировании претензии нет никакого смысла. Закон содержит правило, что неполучение ответа на претензию в месячный срок не препятствует обращению заявителя претензии в суд с иском, а также предъявлению претензии в качестве доказательства признания (неоспаривания) получателем претензии требований, заявленных в порядке приказного производства. Кроме того, отсутствие ответа на претензию может послужить для судьи свидетельством того, что ответчика можно признать лицом, нарушающим процессуальные правила, и даже повлечь дополнительные расходы: нормы гражданского кодекса предоставляют суду право взыскать с такого лица судебные расходы вне зависимости от исхода дела.

**Рекомендую отвечать на претензию в установленный срок по следующим причинам:**

1) должник в ответе может предложить выгодные ему условия возврата долга (например, частями, без взыскания пени и, конечно, без судебных расходов) и в целом урегулирования конфликта без суда;

2) если уж спор дойдет до суда, то действия должника, направленные на добровольное досудебное урегулирование (а это и есть надлежащий ответ на претензию), могут содействовать уменьшению судом неустойки вследствие ее несоразмерности .

Содержание ответа на претензию:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Полное наименование и почтовые реквизиты предприятия, организации, которая дает ответ, и предприятия или организации, которой направляется ответ . |
| 2. | Дата и номер ответа. |
| 3. | Дата и номер претензии, на которую дается ответ. |
| 4. | Если претензия признана полностью или частично - признанная сумма, номер, дата платежного поручения на перечисление этой суммы или срок и способ удовлетворения претензии, если она не подлежит денежной оценке. |
| 5. | Мотивы отклонения ( если претензия отклонена полностью или частично) со ссылкой на соответствующие нормативные акты и документы, обосновывающие отклонение претензии. |
| 6. | Перечень прилагаемых к ответу документов и других доказательств. |

Если претензия отклонена полностью или частично , заявителю должны быть возвращены оригиналы документов , полученных с претензией , а также направлены документы , обосновывающие отклонение претензии , если их нет у заявителя претензии.  
 Ответ на претензию подписывается полномочным лицом предприятия , организации или их представителем и направляется заказным или ценным письмом или вручается под расписку.  
 Если в ответе о признании претензии не сообщается о перечислении признанной суммы, то через 20 дней после ее получения такой ответ является основанием для принудительного взыскания задолженности государственной исполнительной службой в порядке.

*4.Составления претензии, ответа на претензию.*

Вам нужно обязательно указать:

1) кому Вы направляете претензию,

Например, Директору магазина (указать магазин), Генеральному директору (указать фирму).  
Можете указать ФИО директора (если Вы знаете ФИО).

2) от кого претензия,

Вам нужно указать свои ФИО и адрес, телефон - для связи с Вами.

3) далее - в отдельной строке - нужно написать

ПРЕТЕНЗИЯ

4) далее - в тексте претензии изложить существо дела:

начните с начала:

Например, 21 марта 2019 года я приобрела в Вашем магазине холодильник, или - я заключил с Вами договор на оказание туристических услуг…….

далее изложите обстоятельства дела, для обоснования претензий желательно ссылаться на соответствующие статьи законов:

Например, согласно [ст.29 закона "О защите прав потребителя"](http://ozpp.ru/library/norubs/9388/index.html#a540) я вправе расторгнуть договор на оказание услуг, поскольку были допущены существенные недостатки оказанной услуги.

5) далее - четко сформулируйте свои требования

Например, прошу расторгнуть договор от 21.03.2019 года и вернуть мне уплаченные по договору 3.000 рублей.

6) укажите в конце претензии, какие у Вас намерения в случае, если Ваши требования не будут удовлетворены в добровольном порядке

Например, в противном случае я буду вынужден обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо вышеизложенного, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия неустойку и компенсацию морального вреда

7) Дата и подпись

8) укажите, какие документы Вы прилагаете к претензии

Например, ПРИЛОЖЕНИЕ:  
1. Копия товарного чека  
2. Копия гарантийного талона  
3. Копия справки из гарантийной мастерской

***Образец***

84602 г.Горловка пр. Калинина, 68

Директору станции технического

обслуживания автомобилей

«Сиб АвтоСервис» Ширяеву Н.В.

от Солодовник Виктора Петровича

проживающего г. Горловка

ул. Куета 45

моб. тел. ( )\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ  
об устранении недостатков в выполненной работе

05 января 2020 г. я заключил с Вашей организацией договор на ремонт автомобиля ВАЗ 2110 г.н. А787ВР 22RUS (VIN......номера двигателя............, кузова............ и шасси......................).  
СТО «Сиб АвтоСервис» взяла на себя обязательство в соответствии с договором выполнить следующие работы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (необходимо указать детали и агрегаты, подлежащие замене или ремонту)  
 В соответствии с условиями договора я свои обязательства по выполнил полностью, оплатив стоимость работ в сумме 12540 рублей. Однако ремонт автомобиля был произведен Вашей организацией не должным образом, т.к. при получении автомобиля я обнаружил многочисленные недостатки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 (указать выявленные недоделки в работе СТО)  
 В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе вправе потребовать соразмерного уменьшения ее цены.  
На основании этого я прошу уменьшить стоимость произведенных Вашей организацией работ на сумму 5500 руб. и возместить мне эту разницу в денежном выражении.  
 В случае отказа я намерен обратиться в суд с исковым заявление с требованием выплаты мне вышеуказанной суммы, а также с требованиями о выплате неустойки, компенсации морального вреда и о наложении на СТО «Сиб АвтоСервис» штрафа, предусмотренного Законом ДНР «О защите прав потребителей», за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.  
 Ответ на претензию прошу дать в 10-дневный срок.

Приложение:  
1. Копия договора о выполнении работ СТО «Сиб АвтоСервис»

Дата Подпись.

*Вопросы для самоконтроля:*

|  |
| --- |
| * 1. Назовите понятие «претензия». |
| * 1. Обязательным ли является досудебное регулирование? |
| * 1. В какой форме излагается претензия? |
| * 1. Перечислите содержание претензии. |
| * 1. Каким способом претензия передается ответчику?   2. Какие нормативно – правовые акты регулируют право на защиту наших прав?   3. Назовите порядок подачи претензии. |

|  |
| --- |
| * 1. Является ли претензионный порядок урегулирования споров до обращения в суд является обязательным? |
| * 1. В какой срок **получатель претензии должен письменно уведомить заявителя претензии о результатах ее рассмотрения?** |
| * 1. Нужен ли письменный ответ в случае, когда претензия отклоняется? |
| * 1. **По каким причинам нужно отвечать на претензию в установленный срок ?** |
| * 1. Кем подписывается ответ на претензию? |
| * 1. Какой срок является основанием для принудительного взыскания задолженности государственной исполнительной службой ? |

**Литература:**

**Основные источники:**

1. Гречуха, В. Н. Транспортное право : учебник для магистров / В. Н. Гречуха .— Москва : Юрайт, 2013 .— 584 с. — (Магистр) .— Дар Изд-ва "Юрайт" ТулГУ : 1340230 .— Библиогр. в примеч. — ISBN 978-5-9916-2259-2 (в пер.)

2. Гречуха, В. Н. Международное транспортное право : учебник для вузов / В. Н. Гречуха ; Всерос. гос. налоговая акад. Мин-ва финансов РФ .— М. : Юрайт, 2011 .— 475 с .— (Магистр) .— Дар Изд-ва " Юрайт" ТулГУ : 1325437 .— ISBN 978-5-9916-0971-5 (в пер.)

3. Егиазаров В.А. Транспортное право. Учебное пособие —ЗАО «Юридический Дом «Юстицинформ», 2002 — 528с.

4. С.Ю.Морозов, Транспортное право, Учебник, Юрайт, 2014г.

5. Транспортное право, Н.Н.Остроумов, МГИМО-Университет, 2011г.

**НПА:**

1. Закон ДНР «О транспорте»  № 27-IHC от 15.03.2015, действующая редакция по состоянию на 16.03.2020г.
2. УК ДНР от 19.08.2014, действующая редакция по состоянию на 07.09.2020

**Интернет-источники:**

1. Сайт справочной правовой системы Консультант Плюс: http//www// [consultant.ru](http://www.consultant.ru/).

2. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://studentam.net/>

3. Официальный сайт ДНР: http://dnr-sovet.su .

4. НПА ДНР: <http://novorossia.su/official>.

5. Библиотека: Интернет-издательство / <http://www.magister.msk.ru/library/>

6.Сайт журнала «Эксперт» // [www.expert.ru](http://www.expert.ru)

7.Частная юридическая библиотека <https://www.right777.ru/pravoved.html>

8.Е.Н. Салыгин Учебник "Основы правоведения" - <https://pravo.hse.ru/uchebnobsch>

9.Государство и право, юридические науки <http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.78.1>

10.Все о праве (электронные учебники, дипломы, юридические словари) -<http://www.allpravo.ru/>