

**потребитель** - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**изготовитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

**исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

**продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

**процедура медиации** - альтернативная процедура урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора.

## **УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ПРОДАВЦАМИ ПОСРЕДСТВОМ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ.**

В соответствии с Федеральным закон от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" споры о защите прав потребителей возможно рассматривать с применением процедуры медиации.

Для потребителя использование процедуры медиации представляет интерес, поскольку ускоряет разрешение спора, упрощает процесс возврата уплаченных сумм либо получение качественного товара.

Для продавца (изготовителя, исполнителя) добровольное исполнение требований потребителя будет предпочтительнее, чем решение суда, поскольку в этом случае суд удовлетворит требование и о компенсации морального вреда. Кроме того, в силу п. 6 ст. 13 Закона от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.05.2014) "О защите прав потребителей" при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке

удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя

. Кроме того, с продавца могут быть взысканы и государственная пошлина, и судебные расходы.

Перспективно и заключение отраслевых соглашений, определяющих общий порядок урегулирования споров для их участников (включая экспертную оценку при спорах о качестве продукции и т.п.)

Поэтому рассмотрение споров с применением процедуры медиации является взаимовыгодным как покупателям товаров так и продавцам.

Если же стороны все же после процедуры медиации и заключения медиативного соглашения желают все же воспользоваться судебной защитой, чтобы иметь дополнительные гарантии то по итогам использования примирительной процедуры стороны могут заключить мировое соглашение в отношении всех или части заявленных требований, которое утверждается судом в порядке, предусмотренном статьей 173 ГПК РФ.

## Профессиональные медиаторы

### г. Ельца:

**Белова Екатерина Юрьевна,**  
тел. 8-920-247-49-51,  
г. Елец, ул. Советская д. 87

**Михайлова Татьяна Борисовна,**  
тел. 6-00-51, 8-910-256-51-55,  
8-905-682-40-72,  
г. Елец, ул. Коммунаров д. 6.

**Пашков Александр Владимирович,**  
тел. 6-11-60, 8-906-683-11-70,  
г. Елец, ул. Советская д. 87

**Чурсин Александр Владимирович,**  
тел. 8-919-252-10-98,  
г. Елец, ул. Лермонтова, д. 17 «А»

**Штукатурова Галина Леонидовна,**  
тел. 8-919-254-66-08,  
г. Елец, ул. Советская, д. 85

**Усков Сергей Николаевич**  
тел. 8-905-685-29-78,  
г. Елец, ул. Советская д. 87

**Жегулович Виктор Александрович**  
тел. 8-904-296-68-55

**Дорохина Виктория Владимировна**  
тел. 8-915-852-96-88



*УРЕГУЛИРОВАНИЕ  
СПОРОВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С  
ПРОДАВЦАМИ  
ПОСРЕДСТВОМ  
ПРОЦЕДУРЫ  
МЕДИАЦИИ*

