

Организация судебно-претензионной работы по делам о защите прав потребителей

Екатерина Лопатникова,
Руководитель юридического департамента
ООО «ПЕЖО СИТРОЕН РУС»
22 ноября 2013 г.

Содержание

- 1. Применимое законодательство.
Специфика автомобильного сектора
- 2. «Цена вопроса»
- 3. Судебно-претензионная работа.
Внутреннее и внешнее взаимодействие

**1. Применимое законодательство.
Специфика автомобильного
сектора**

Законодательные акты и судебная практика

- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» («ЗПП»)
- Постановление пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 г. № 17 « О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» («Постановление»)

Какие требования потребитель может предъявить при обнаружении в автомобиле недостатков? Каковы сроки удовлетворения требований?

- Замена автомобиля - 7 дней, максимальный срок – 1 месяц (ст. 21 ЗПП)
- Расторжение договора купли-продажи, возврат уплаченной за товар денежной суммы - 10 дней + разница между ценой товара по договору и ценой аналогичного товара на момент удовлетворения требования (ст.22 ЗПП и п. 31 Постановления)
- Устранение недостатков - в минимальный срок!, максимальный срок– 45 дней и только по письменному соглашению сторон; или возмещение затрат на ремонт - 10 дней (ст.20 ЗПП)
- Уменьшение покупной цены - 10 дней (ст. 21 ЗПП)
- Возмещение убытков - 10 дней (ст. 21 ЗПП)

Каковы основания для возврата/замены автомобиля как технически сложного товара?

- 15 дней после покупки – срок, предоставленный потребителю для возврата/замены автомобиля при наличии любых недостатков (ст. 18 ЗПП)
- По истечении 15-ти дневного срока потребитель вправе предъявить требование о возврате/замене только в следующих случаях:
 - Обнаружение существенного недостатка (ст. 18 ЗПП)
 - 45 дней – превышение максимального срока устранения недостатка товара (ст. 20 ЗПП)
 - 30 дней - невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного периода в совокупности свыше 30 дней при многократном устранении его различных недостатков (ст. 18 ЗПП)

Что такое существенный недостаток?

- **неустранимый** недостаток
- недостаток товара, который не может быть устранен без **несоразмерных расходов** - определяется судом
- недостаток товара, который не может быть устранен без **несоразмерной затраты времени** - более 45 дней
- **недостаток товара, выявленный неоднократно** - различные недостатки товара, выявленные более одного раза, каждый из которых в отдельности делает товар не соответствующим его потребительским свойствам
- **недостаток, который проявляется вновь после его устранения**

Основания взыскания штрафа 50% в судебном порядке

- По общему правилу продавец/импортер/изготовитель обязан удовлетворить законные требования потребителя в **добровольном порядке**
- В **судебном порядке** с продавца/импортера/изготовителя взыскивается **штраф в размере 50%** от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (ст. 13 ЗПП)
 - Если с заявлением в защиту прав потребителей выступают **общественные объединения потребителей**, 50% суммы взысканного штрафа перечисляется указанным объединениям
 - **50% от суммы взысканного штрафа может быть также взыскано пользу потребителя** (см. Постановление) независимо о того, заявлялось ли такое требование суду

Неустойка 1%. Снижение неустойки судом (ст. 333 Гражданского кодекса РФ) в трактовке Постановления

- За невыполнение законного требования потребителя продавец/импортер/изготовитель уплачивает потребителю неустойку (пеню) в размере 1% за каждый день просрочки
 - По общему правилу гражданского законодательства, суд вправе ее уменьшить (ст. 333 Гражданского Кодекса РФ), если неустойка несоразмерна заявленным требованиям
 - **По делам о защите прав потребителей снижение неустойки возможно только в исключительных случаях!!** и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым (Постановление)

2. «Цена вопроса»

Судиться или нет?...

- О каких суммах идет речь?
- Репутационные риски

Какие требования обычно предъявляет владелец автомобиля?

- **Возврат денежных средств**, уплаченных за автомобиль
- **Замена** автомобиля
- **Неустойка (1% за каждый день просрочки)**
- Моральный вред
- Расходы на представителя (защита интересов истца в суде, подготовка претензии, искового заявления)
- Расходы на проведение экспертизы
- Оплата сопутствующих расходов (аренда подменного автомобиля, оплата гостиницы, ж/д, авиа билеты)
- Возмещение расходов на установку дополнительного оборудования
- Сумма процентов по кредитному договору с банком
- Стоимость договора страхования КАСКО, стоимость договора страхования ОСАГО

Затраты компании в **₽** в случае урегулирования спора в досудебном порядке

■ Соглашение с потребителем

цена автомобиля (или стоимость ремонта и пр.)

+ иная сумма (пени, расходы по доставке, пр.) о которой договорятся стороны



+ расходы на досудебную экспертизу/осмотр, в случае необходимости

■ Возможные проблемы

- Возврат автомобиля потребителем, исполнительное производство

■ Плюсы для компании(+)

- Сохранение лояльности клиента
- Возможность быстро реализовать автомобиль

Затраты компании в **₽** в случае урегулирования спора в судебном порядке

- Положительный (+) результат , требования потребителя отклонены
➔ незначительные затраты для компании
- Мирное соглашение, утвержденное судом
➔ цена автомобиля (или стоимость ремонта и пр.) + иная сумма (пени, расходы) о которой договорятся стороны, штраф 50% не применяется
- Отрицательный (-) результат , требования потребителя удовлетворены
➔ цена автомобиля + пени 1 % за каждый день просрочки – сумма может быть равна стоимости автомобиля!! + иные заявленные требования + штраф 50 % от общей суммы удовлетворенных судом требований

Дополнительные затраты компании, связанные с судебным процессом

- Командировочные расходы
NB! – Потребитель имеет право подать иск по своему месту жительства
- Затраты на внешних юристов/адвокатов
- Судебная экспертиза – приблизительно 25000 р.- 50000 р.
- Государственная пошлина, в случае обжалования решения суда

3. Судебно-претензионная работа. Внутреннее и внешнее взаимодействие

Внутреннее взаимодействие

- **Взаимодействие юридического отдела с «ресепшн»**
 - Своевременное получение судебных документов, претензий, корреспонденции – ВАЖНО!

- **Взаимодействие юридического отдела с клиентской службой (отделом по работе с претензиями)**
 - Стандартизация и регламентирование процедур (этапы согласования, сроки ответа на претензии, сбор информации по судебным процессам)
 - Командная работа, комплексный подход к принятию решений
 - Прозрачность взаимодействия, обмен информацией, регулярные встречи
 - Акцент на превентивную работу

- **Взаимодействие юридического отдела с руководством компании**
 - Донести до руководства компании важность эффективной судебно-претензионной работы, представить риски (финансовые, репутационные)
 - Направление отчетов руководству компании
 - Принятие мер для минимизации финансовых потерь

Внешнее взаимодействие

- Работа с потребителями/истцами и их представителями
- Представление интересов компании в судах
- Работа с судебными приставами
- Взаимодействие с дилерами
- Лоббирование интересов компании в государственных органах

Организация работы судебного отдела/ судебно-претензионного отдела

■ Претензионно-исковая работа

- Подготовка ответов на претензии, отзывов на исковые заявления, иных документов
- Представительство в судах общей юрисдикции
- Работа со службой судебных приставов
- Анализ статистической информации, данных
 - количество судебных споров, претензий
 - динамика взыскиваемых сумм
- Создание архива (бумажного, электронного) судебных дел
- Подготовка отчетов (ежемесячно, ежегодно)
- Разработка процедур, регламентов, процессов
- Мониторинг законодательства и судебной практики
- Обобщение собственной судебной практики, если применимо (по регионам и иным показателям)

■ «Проактивная» работа. Формирования правовой культуры компании

- Предоставление заинтересованным департаментам компании информации о действующем законодательстве, судебной практике (legal updates)
- Организация тренингов для работников клиентской службы и тд.

Пример реестра судебных дел компании

“BRAND” LITIGATION RECORDS (consumer protection lawsuits) Year __

No.	Date (year) / дата (год)	Status / Статус	Result / Результат	Pretrial / Досудебное урегулирование	Case No., Court / № дела, суд	Claimant/ Истец	Defendant(s) / Ответчики	Third parties / Третьи лица	Year of purchase / Год покупки	VIN No., Model / VIN, модель	Car detail/Какая деталь менялась

“BRAND” LITIGATION RECORDS (consumer protection lawsuits) Year __

Dealer (Seller, Service center), city / Дилер (продавец, сервисный центр), город	General demands/Общие требования	Claim (subject of the claim) / Жалоба, предмет иска (сумма)	TOTAL AMOUNT/ОБЩАЯ СУММА ПРЕДЪЯВЛЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ (для внутренней годовой отчетности)	AMOUNT AT STAKE in RUR/ ОБЩАЯ сумма требований в рублях	Grounds of the claim / Причина иска	Court stages, date of court hearing / Стадии судебного разбирательства, дата слушания	Outcome of the case/ Исход дела	Total amount collected by the court from company / Общая сумма, взысканная судом с компании	Status of the payment to the claimant or fulfillment of other requirements / Статус совершения платежа или иных требований	Total amount collected by the court from the dealer / Общая сумма, взысканная судом с дилера	Enforcement procedure/исполнительное производство	Other expenses / Иные расходы	Pilot / Юрист	Comments / Комментарии

Штатный судебный юрист и/или внешние консультанты?

■ Штатный судебный юрист

- Представление интересов компании в судах
- Координация судебной работы и взаимодействие с клиентской службой
- Контроль работы внешних консультантов

■ Внешние консультанты

- Представление интересов компании в судах, в том числе в регионах
- Знание специфики бизнеса компании
- Cap fee на каждое судебное дело (включая все инстанции)
- Предоставление отчетов по судебным делам
- Учет командировочных и иных расходов

ВЫВОДЫ

■ ЧТО ВАЖНО?

- Досудебное урегулирование споров, если возможно
- Немедленное реагирование, если дело уже в суде...
- Активное взаимодействие с заинтересованными департаментами
- Взаимодействие с дилерами
- Учет и анализ судебной работы и мониторинг судебной практики
- Обобщение результатов рассмотрения судебных споров, претензий для постановки перед руководством компании вопросов об улучшении деятельности компании в той или иной области - визуализация!

Спасибо за внимание!

Екатерина Лопатникова

Руководитель юридического департамента

ООО «ПЕЖО СИТРОЕН РУС»

ekaterina.lopatnikova@mpsa.com