ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Люди практически каждый день покупают какие-либо товары и услуги, но не всегда эти покупки оказывается надлежащего качества. Как же защитить свои права, если покупка оказалась плохого качества, и вернуть свои деньги.

К сожалению, недобросовестные изготовители и продавцы встречаются на нашем пути очень часто. Что делать, если вы купили некачественный товар? Как защитить свои права потребителя?

Права потребителей регулируются и защищаются многими нормами действующего законодательства, но основным актом выступает 3aкoн PФ от 7 февраля 1992 года № 2300-I «O защите прав потребителей».

Если продавец отказывается идти на контакт и выполнить ваши законные требования (поменять бракованный товар, вернуть деньги за некачественный продукт), вам необходимо подать ему письменную претензию с изложенными требованиями.

Претензия составляется в свободной форме, и должна содержать следующие сведения:

* Ваши данные (ФИО, адрес, контактный телефон);
* Данные организации (название магазина, адрес, ФИО руководителя), эту информацию вы можете найти в вашем договоре, на кассовом чеке или в «Уголке потребителя» магазина;
* Краткое изложение сути возникшей конфликтной ситуации;
* Ваши требования (возврат денег, замена товара, возмещение ущерба и т. д.);
* Желаемый срок выполнения ваших требований;
* Дата и подпись.

В том случае, если к претензии вы прилагаете какие-либо документы (копии чеков, гарантийных талонов и т. д.), то все их необходимо перечислить в тексте претензии. Обратите особое внимание на то, что ни в коем случае нельзя отдавать с претензией подлинники документов! Они должны оставаться у вас на руках, в качестве доказательства приобретения товара в данном магазине.

Претензия должна быть написана вами в двух экземплярах: первый вы передаете продавцу, второй, на котором представитель магазина обязан поставить дату и свою подпись, остается у вас, в качестве подтверждения того, что претензия получена продавцом. В случае, если в магазине отказываются принимать и подписывать претензию, вы имеете право отправить ее по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если в ответ на свою претензию вы получили письменный отказ, то за защитой своих прав потребителя придется обратиться в суд. Обращение в суд — серьезный шаг, поэтому перед составлением искового заявления убедитесь в том, что ваши требования соответствуют действующему законодательству РФ, а так же что вы сможете подтвердить факт нарушения ваших прав и в случае необходимости предоставить свидетелей.

Далее ваши действия зависят от решения суда. Если иск удовлетворен, то вам необходимо обратиться в службу приставов для исполнительного производства и принудительного взыскания с ответчика. В том же случае, если иск не был удовлетворен, вы имеете право обжаловать акт в суде вышестоящей инстанции.

Главный специалист-эксперт Жданова Светлана Геннадьевна,

тел.(34385) 3-77-71, т. E-mail: [mail\_13@66.rospotrebnadzor.ru](mailto:mail_13@66.rospotrebnadzor.ru)