

Как потребителю защитить свои права

1. Надо установить факт нарушения

Нельзя просто сказать, что товар или услуга некачественные, нужно установить, что именно в их потребительских свойствах не соответствует норме.



Основные нарушения, из-за которых можно предъявить продавцу претензию:

- у товара истек срок годности;
- товар не подошел по размеру, неравномерно окрашен, другие аналогичные нарушения;
- товар бракованный – не работающий прибор, неправильно сшитые вещи;
- плохое обслуживание в ресторане или химчистке.

Причем права потребителей защищаются независимо от того, в каком магазине была куплена вещь – в обычном магазине или в интернете.

2. Предъявить претензию устно

Сначала нужно попробовать уладить дело миром – взять покупку и сходить в магазин, в котором она была сделана. Вежливо изложить претензии продавцу или менеджеру, показать, почему вещь непригодна к использованию, попросить заменить товар или вернуть деньги. Если сотрудники магазина оформят возврат или замену, инцидент будет исчерпан.

3. Составить письменную претензию

Если работники торговой точки отказываются возвращать деньги или менять товар, нужно составить письменную претензию. Жалоба по защите прав потребителя делается в двух экземплярах — один передается в магазин, на втором сотрудник, принявший претензию, должен поставить отметку о принятии. Если работник магазина отказывается принять претензию, ее нужно отправить почтой с уведомлением о вручении и описью вложения.

В тех случаях, когда претензия касается просроченных продуктов, их следует отнести в Роспотребнадзор, написать заявление на имя руководителя и попросить провести экспертизу и проверку.

Претензия составляется в произвольной форме, главное, чтобы там были указаны ФИО заявителя, причины обращения, предъявляемые требования и сроки их исполнения. К претензии нужно приложить копии документов, подтверждающих факт покупки товара именно в этом магазине: чеков, квитанций, гарантийных талонов.

4. Обратиться в суд

Если продавец или оказавшее услугу лицо не ответит в указанный в претензии срок либо ответит отказом, следует обратиться в суд. Исковое заявление можно составить самостоятельно, обратиться за помощью к юристу или в Роспотребнадзор.

У судебной защиты нарушенных прав потребителей есть отличия от защиты других нарушенных прав. Например, иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд: по месту нахождения организации или месту жительства индивидуального предпринимателя; по месту нахождения филиала или представительства организации, если иск к организации вытекает из деятельности этого структурного подразделения; по месту жительства истца; по месту заключения или исполнения договора.

Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением прав потребителя, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей.

Если суд удовлетворяет исковое заявление по требованию о защите прав потребителей, с ответчика дополнительно взыскивается штраф в пользу потребителя независимо от того, заявлялось ли такое требование суду в исковом заявлении.

