

# 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.

