**Как происходит защита прав потребителей**

**Как происходит защита прав потребителей**

Защита прав потребителей представляет собой комплекс мер, направленных на исключение предоставления гражданину некачественного товара, а при его приобретении – на возможность замены или возврата затраченных денежных средств. Каждый взрослый человек в своей жизни сталкивался с приобретением товаров плохого качества, причем это могут быть испортившиеся продукты питания и брак при производстве дорогостоящей техники. Нередки случаи, когда права покупателя нарушаются до факта совершения покупки. Отдельные продавцы предоставляют недостоверную информацию о происхождении и качественных характеристиках товарных ценностей, а зачастую вообще отказываются ее представлять. Каждая из этих ситуация неприятна, но вполне разрешима.

Правовые основы защиты прав потребителей определены порядком решения этих вопросов в соответствии с [Законом «О защите прав потребителя»](http://potrebitely.com/zakon/zashhita-prav-potrebitelej.html) N 2300-1 от 07.02.1992 года (ЗоЗПП).

**Права потребителя**

Не все потребители полной мерой используют предоставленные законом правила о защите прав потребителей. Избегая затрат личного времени или простого не зная о них.

**Вместе с тем, покупатель имеет следующие, закрепленные законами РФ права:**

1. Право на приобретение качественного товара, получение услуги, а также выполнения работы. Этим положением Закон предписывает продавцу или исполнителю заказа в обязательном порядке предоставлять потребителю только качественную материальную или нематериальную продукцию. Иное влечет за собой правовые последствия.
2. Право на информирование. Термин предусматривает, что приобретать имеет полное право достоверно знать о технических и качественных характеристиках товарных ценностей, получать сведения об их производителе, наличии сервисных центров, которые предоставляют услуги обслуживания и гарантийного ремонта. Это право предоставлено для совершения обдуманной и взвешенной покупки. При этом продавец или исполнитель услуги обязан предоставить запрашиваемую корректную информацию полного объема.
3. Право на приобретение безопасных товаров. Защита прав потребителей
заключается в продаже материальных ценностей, использование которых исключает вероятность нанесения вреда пользователю, его имуществу и окружающим людям. При приобретении услуги или заказе работ результат на должен носить опасного характера.
4. Срок службы, использования, гарантийные сроки. Время в течение которого товарные ценности должны находится в исправном состоянии, обеспечивая выполнение функционального назначения. В полной мере их определение является ответственностью продавца (производителя). В период действия этих сроков покупатель имеет право на возврат продукции с возмещением затраченных средств на его ремонт или замену на подобную. Если эти сроки не указаны изготовителем (продавцом), то изделия относят к категории «товар с неустановленными сроками» а вышеуказанные права по передаче ему товара реализуются полным объемом.
5. Право на возмещение убытков. Если при эксплуатации (использования результатов работ) потребитель понес убытки, то они должны быть компенсированы в полном объёме. При этом в соответствии со статьей 13 ЗоЗПП ответственность за нее несет лицо, реализовавшее товар или услугу.

**Условия возврата товара**

В случае приобретения товара, который не удовлетворил потребителя своими качествами (функциональными, цветовыми, интерьерными), возможна процедура возврата или замены товара на подходящий, по потребительскому договору, который определяет права и обязанности покупателя при следующих условиях:

* с момента приобретения предмета (вещи) не прошло более четырнадцати дней, исключая день покупки;
* купленный товар относится к непродовольственным видам;
* не потерял потребительский вид;
* упаковка (при наличии) не повреждена, ценники и знаки идентификации товара находятся на предусмотренных для этого местах, комплектность не нарушена, следы эксплуатации отсутствуют;
* в наличии платежные документы, подтверждающие оплату и передачу ему товара, при их отсутствии — достаточные доказательства факта совершения покупки;
* вещь или изделие не относится к списку товаров, не подлежащих обмену или возвращению после приобретения;
* изделие не относиться к категории технически сложного оборудования.

Процедура предполагает наличие у приобретшего изделие лица документа удостоверяющего его личность (паспорт, удостоверение личности офицера).

*Представление других видов (водительское удостоверение и подобное) документов может привести к обоснованному отказу в проведении процедуры, и нарушения прав потребителя здесь не будет.*

**Процедура предусматривает документальное закрепление факта возврата товара (накладная, акт), в которых обязательно указание следующих сведений:**

* полное наименование торгового предприятия (магазина);
* личные данные лица, приобретавшего товар (ФИО);
* наименование товара, с возможным его описанием;
* дата, когда был заключен устный договор купли-продажи изделия;
* стоимость, за которую изделие приобретено и которая подлежит возврату;
* подписи сторон с указанием личных данных контрагентов.

Таким образом, соблюдение этих правил позволит приобретателю заменить товар или сдать его, вернув полную стоимость. Продавец, в свою очередь, при продаже оснований для отказа в праве клиента иметь не будет. Его любое другое решение, приведет к последствиям правового принудительного характера.

**Принципы защиты прав потребителей предусматривают выплату денежных средств по согласованию с потребителем следующим образом:**

* наличными деньгами по мету расположения продающей организации (предпринимателя) незамедлительно или в определенное договором время;
* с использованием возможности почтовых служб;
* безналичным расчетом, осуществив перевод на банковский карточный или расчетный счет в учреждении банка, обслуживающего клиента или его представителя.

*Расходы по сопровождению выплаты средств законом возлагаются на продавца.*

**Организации, уполномоченные осуществлять защиту прав**

Если приобретенное изделие (услуга) не соответствует качественным характеристикам, задекларированным производителем или лицом, осуществляющим продажу, а последнее не желает добровольно выполнить требования, предусмотренные законом о защите прав потребителя (в части замены товара или его возврата), то приобретатель имеет право на привлечение к решению вопроса государственных или иных организаций, осуществляющих контрольные и исполнительные функции.

Общество по защите прав потребителей. Основной его задачей является защита прав покупателя — гражданина и интересов всей группы потребителей, находящихся в рамках требований закона при приобретении изделий или пользовании услугами. Рассматривает возникшие споры между субъектами договоров в досудебном, а при необходимости и в судебным порядке.

**К его функциям относят:**

* подготовку и направление адресных претензий, исковых заявлений, жалоб для рассмотрения судебными инстанциями и ответственными органами государственной власти;
* проведения анализа заключаемых договоров для выявления фактов возникновения противоречий нормам действующего законодательства;
* организация и непосредственное проведение экспертиз различного характера, по выводам которых представляется экспертное заключение, имеющие законную силу;
* проведение разъяснительной работы с населением по направлению деятельности общественной организации, с применением практики организации семинаров, познавательных конференций о правах потребителей и организации непосредственных консультаций граждан по вопросам защиты собственных прав.

*Обратиться по вопросу консультирования, а также оставить претензию можно воспользовавшись официальным сайтом общества по электронному адресу: www.ozpprf.ru. На нем же расположена информация о региональных центрах общества и способы связи с их представителями.*

Федеральная антимонопольная служба. Основная функция, возложенная на эту государственную организацию — осуществление контроля выполнения всеми субъектами требований антимонопольного законодательства. Вместе с тем, сотрудники службы работают и над рассмотрением заявлений граждан, в которых защита прав потребителей стоит не на последнем месте, например, касающихся предоставления населению недобросовестных рекламных материалов.

Органы по контролю за налогами. Прямыми функциями, которыми предусматривается защита прав потребителей, не обладают. Но при предъявлении обоснованного запроса могут предоставить информацию о субъектах хозяйственной деятельности для дальнейшей претензии по защите прав судебным или иным органам.

Управления внутренних дел. При возникновении предположения, что в отношении приобретателя совершено преступление с признаками мошеннических действий, необходимо обратиться в ближайший отдел полиции для написания заявления о нарушении прав потребителей. В доступной форме указать обстоятельства и предмет предполагаемого преступления с просьбой проведения проверки, соответствующей требованиям ст. 140-141 УПК РФ, а при усмотрении состава преступления — возбудить уголовное дело с уведомлением заявителя. Заявление должно быть зарегистрировано по журналу учета.

Государственная жилищная инспекция. В вопросах работы жилищных коммунальных хозяйств защита прав потребителя возложена на указанное подразделение. В случае необоснованного начисления платежей за предоставление различных услуг, незаконных требований различного вида платежей управляющими компаниями стоит обратиться для рассмотрения вопроса по существу в жилищную инспекцию. Она должна защищать пользователя в этих вопросах.

Департамент здравоохранения. При возникновении случаев предоставления некачественных услуг, неподобающего поведения сотрудников медицинских учреждений, необоснованного образования очередей посетителей, первой инстанцией для подачи заявления представляется департамент. Адреса региональных управлений должны быть размещены на стендах наглядной информации в помещениях больницы, при их отсутствии сведения можно получить, воспользовавшись возможностями интернета.

Роскомнадзор. Если нарушены права потребителя в части предоставления качественной связи, независимо от лиц, их предоставляющих, например, провайдеров интернета в сельской местности, где из-за изношенности линий скорость передачи данных мала, а истребование платежа за услуги производится в полном объеме, необходимо оформлять жалобу именно в это государственное учреждение.

Роспотребнадзор. К его компетенции относят заявления (жалобы)  в отношении нарушения прав потребителей, касающиеся, в том числе, и деятельности банковских учреждений, таких как: передача персональной информации третьим лицам, изменение текста договоров без согласования с клиентом, передача прав требования задолженности, необоснованные штрафы, непредставление информации и т. д.

*Деятельность государственных надзорных органов распространяется на проведение проверок товара непосредственно в местах их производства. При выявлении нарушений составляются обязывающие предписание или постановление. Данные органы могут вести административные дела с принуждением к исполнению требований путем наложения штрафных санкций.*

**Порядок реализации права защиты**

На первом этапе необходимо убедится, что приобретённое изделие не нравится владельцу или его качество при подробном рассмотрении в домашних условиях оказалось сомнительным.

**Твердо решив провести замену изделия или его возврат, необходимо сформулировать причину для претензии, которая может заключаться в следующем:**

* нарушение прав потребителей произошло вследствие несоответствий ожидаемых результатов от приобретения, например, несовпадения размера одежды или нежелательной её расцветки, а реализовавшее товар лицо отказывает в предусмотренной законом замене;
* приобретённое изделие по причине брака не выполняет возложенные на него функции, но торгующая организация отказывается проводить экспертную оценку, компенсировать стоимость ремонта третьими лицами, а при возврате – полной стоимости изделия;
* обслуживание в салонах красоты, предприятиях общепита и других местах, предоставляющих различного рода услуги населению, не соответствует ожидаемым требованиям, или произошел необоснованный факт отказа от предоставления услуги.

*Оснований для предъявления претензии может быть множество. Главное, чтобы они не противоречили закону.*

Деятельность лиц, реализующих изделия на площадках интернет – магазинов, должна полной мерой соответствовать общепринятым требованиям и условиям продажи товарных ценностей, закреплённым в ЗОЗПП и других правовых актах. Закон предоставляет возможность потребителю предупредить нарушение прав на каждом этапе реализации договора между клиентом и виртуальным продавцом. В необходимых случаях предъявлять претензии лицу, реализующему товар, в рамках действующего законодательства, независимо от фактического расположения самого предприятия. При этом права потребителей и их защита находятся на должном уровне.

**Порядок предъявления претензий содержит следующую последовательность действий.**

1. Покупатель следует в торговую точку, где было сделано приобретение, имея при себе само изделие, требующие смены и возвращения, финансовые документы подтверждающие факт приобретения у данного реализатора, документы удостоверяющие личность лица, предъявляющего претензию. При отказе продавцом по любой причине исполнить предусмотренную законом обязанность (отсутствие руководителя предприятия, рассказы о хорошем состоянии изделия и подобное), составляется письменная претензия.
2. Претензия оформляется в двух экземплярах. В ней должны указываться известные сведения о лице, реализующем изделие (независимо от форм собственности), ФИО заявителя, сущность предъявляемых требований, причины, по которым товарная ценность подлежи замене или полному возврату. Ставится дата, которая визируется личной подписью. Один экземпляр вручают представителю, на другом (остается у заявителя) он делает отметку о получении претензии для осуществления контроля за сроками выполнения условий, предусмотренных в документе. В случае отказа в приёме претензии гражданин имеет право направить её по почте с уведомлением о вручении. Дата получения будет считаться отправной для выполнения предусмотренных законом действий продавца.
3. Для написания жалобы вышестоящим и контролирующим правила торговли и качество производства изделий и услуг инстанциям, необходимо заблаговременного подготовить ряд документов, копии которых приложить к формализованной жалобе: претензию к торгующей организации с просьбой замены изделия или возвращения полной стоимости, подтверждение приобретения товара именно в этом магазине, а при отсутствии таких документов – свидетельские показания третьих лиц.
4. Если обращение в организации, ответственные за правовую защиту приобретателя, не привело к ожидаемому результату, но при этом законные основания требования были подтверждены результатами проверок, то гражданин вправе обратиться в органы судебной власти.
5. Подготовка к рассмотрению в суде материалов, начиная с этапов составления искового заявления, подготовки доказательств по делу и представления стороны истца непосредственно в ходе процесса, достаточно сложная и специфическая работа. Для ее выполнения необходимы достаточно глубокие знания Кодексов РФ и правил ведения дела. Без соответствующей подготовки и при самостоятельном представлении защиты выиграть процесс — сложная задача. Целесообразно привлечь к этой работе специалиста, имеющего опыт ведения подобных дел. Но его услуги необходимо оплачивать. Поэтому необходимо взвесить целесообразность проведения таких мероприятий с финансовой точки зрения.
6. При решении самостоятельно представлять свои интересы необходимо подготовить исковое заявление о защите прав потребителя с приложением к нему доказательных материалов в полном объеме.

*Действующее законодательство страны предоставляет своим гражданам широкие возможности для решения вопросов защиты прав потребителей, включая досудебный порядок разрешения споров и рассмотрение в судах общей юрисдикции.*

**Организации, уполномоченные осуществлять защиту прав потребителей в Курске**

1. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Курской области

Адрес: г.Курск, ул. Ленина, 70

Тел.: 8 (4712) 58-71-86

1. Центр независимой правовой помощи

Адрес: г.Курск, ул. Дзержинского, 84АТЦ Энергия, эт. 3, оф. 17

Тел. 8 (4712) 74-74-05

1. Защита прав потребителей

Адрес: г.Курск. ул.Садовая, 5, офис 21, этаж 2

Тел. 8 (4712) 31-11-50