

Защита прав потребителей.

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

Что такое защита прав потребителей?

Защита прав потребителей – это комплекс мер, которые направлены на то, чтобы лишить недобросовестных продавцов и исполнителей возможности предоставить гражданину некачественный товар или услугу. Если же такая ситуация все-таки произойдет, в законодательстве есть нормы, предусматривающие возможность замены или возврата затраченных денежных средств.

У вас есть на выбор несколько инстанций, куда можно обратиться за защите прав потребителей. Определяясь, куда подать заявление, нужно ориентироваться на обстоятельства дела: какие именно товары или услуги вы приобрели.

Например, вы хотели подключить свой дом к водопроводу, а водоснабжающая компания вам отказала, сказав, что не хватает мощности. Но при этом подключила вашего соседа через два дома. Вы можете пожаловаться на эту компанию в ФАС. Сотрудники ФАС проведут расследование и вынесут решение: если вам действительно отказали незаконно, коммунальную организацию обяжут подключить ваш дом к сетям.

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. Чаще всего это разные факторы, исключаящие или сильно затрудняющие использование.

Основные нарушения, из-за которых можно предъявить продавцу претензию: у товара истек срок годности; товар не подошел по размеру, распарован – обувь или перчатки от разных пар, неравномерно окрашен, другие аналогичные нарушения; товар бракованный – не работающий прибор, неправильно сшитые вещи; плохое обслуживание в парикмахерской, ресторане или химчистке.

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

2. Сходить в магазин. Сначала нужно попробовать уладить дело миром – взять негодную 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 сотрудники, принявшие претензию, должны поставить отметку о принятии. Если работники магазина отказываются 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.