



# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Куда обращаться при нарушении прав потребителя?

Нарушением прав потребителя считаются ситуации, когда продавец оказал вам услугу ненадлежащего качества или продал товар низкого качества. В этой статье мы рассмотрим, куда жаловаться на нарушение прав потребителя, как составлять претензию.

1. Как обратиться в Роспотребнадзор?
2. Как обратиться в суд при нарушении прав потребителя?
3. Куда подать жалобу при нарушении?
4. Ответственность за нарушение прав потребителей.

**Как обратиться в Роспотребнадзор?** Самый популярный вариант отстаивания своих прав как потребителя – обращение в Роспотребнадзор в связи с нарушением прав потребителей. Это специальный контролирующий орган, который рассматривает жалобы потребителей, устраняет нарушения и привлекает к ответственности виновных. Обращаться в этот орган следует после того, как вы направите претензию в ту организацию, что нарушила ваши права. **Претензия** составляется в двух экземплярах, в свободной форме. Указать в ней нужно следующее: кому направляется жалоба и от кого, ваши контакты для связи; суть претензии (что приобрели, когда, какие недостатки выявили и какие статьи закона нарушил продавец); требования (вернуть деньги, устранить недостатки, заменить товар, возместить моральный вред и т.п.); подпись и дата. Обязательно требуйте от продавца подпись, что претензия принята и будет **рассмотрена в течение 10 дней**. Если претензия не даст никаких результатов – нужно идти в Роспотребнадзор. **Жалоба** в отделение Роспотребнадзора пишется также в свободной форме, в 2 экземплярах. Структура жалобы идентична претензии продавцу. После составления документа получите подпись от сотрудника Роспотребнадзора и ждите **30 дней – в течение этого срока ваша заявка будет рассматриваться**. На основании жалобы контролирующий орган проведет внеплановую проверку организации или ИП и если выявит нарушения – то составит предписание об их устранении. В случае его игнорирования виновного привлекут к ответственности.

**Как обратиться в суд при нарушении прав потребителя?** Если и эта мера не помогла восстановить ваши права, придется обращаться в суд. Так как это самая серьезная мера, то и результат от нее самый эффективный. Главное достоинство иска – если вы выиграете дело, то продавца обяжут выплатить компенсацию, неустойку и штраф за нарушение закона о защите прав потребителей в размере 50% от цены товара, от которых он отклониться никак не сможет. Подают иск в один из двух судов: в мировой или арбитражный. Как выбрать, куда обращаться? Если вы требуете менее 50 тысяч рублей, то

подавать заявление следует в ближайший к вам мировой суд. В ином случае – идите в арбитражный. К исковому заявлению предъявляются более серьезные требования. Описывать требования следует в деловом стиле, с соблюдением полной структуры. Сначала идет вводная часть, в которой указываются: данные о суде, куда подается иск (адрес и полное название); паспортные данные, контакты для связи; сведения об ответчике (наименование, реквизиты и адрес регистрации); цена иска (какую сумму нужно возместить, включая неустойку и штраф). Далее идет основная часть, которая содержит суть претензии: причина появления конфликта между сторонами, ссылка на договор между ними; описание развития конфликта с указанием на то, как вы пытались урегулировать дело в досудебном порядке; подробный подсчет, как вы получили ту цену иска, что указали в вводной части; просьбы к суду, желательно со ссылками на закон. В заключительной части нужно перечислить все приложенные к иску бумаги, поставить подпись и дату отправки. Подать документы вы можете, обратившись в отделение суда, отдав их своему представителю или переслав их «Почтой России» с помощью заказного письма. Добиться успеха можно, подав коллективный иск, если пострадали от нарушений не только вы, но и другие лица.

**Куда подать жалобу при нарушении?** Существуют и иные инстанции, куда можно обратиться в случае нарушения ваших прав:

Общество по защите прав потребителей. Помогает гражданам направлять претензии, иски и жалобы. После звонка по горячей линии вы получите бесплатную юридическую консультацию и инструкцию, как решить вашу проблему.

Федеральная антимонопольная служба (ФАС). Занимается вопросами недобросовестной рекламы и предоставлением ложных сведений потребителям.

Органы полиции и налоговая служба. Туда следует обращаться при подозрении в мошенничестве. Первые помогут завести дело, вторые – предоставят сведения об организации или ИП, что даст вам возможность составить юридически правильный иск. Департамент здравоохранения. Занимается вопросами низкокачественных медицинских услуг и обслуживания.

Роскомнадзор. Изучает жалобы о низкой скорости интернет-соединения, проблемах при подключении и махинациях с тарифами провайдеров. Ответственность за нарушение прав потребителей.

Существует несколько видов ответственности за нарушение закона «О защите прав потребителей»:

**Гражданско-правовая.** Накладывается судом за несоблюдение норм, указанных в договоре или законе, непредоставление полной информации о товаре или причинении вреда из-за бракованного продукта. Заключается во взыскании штрафа и неустойки с нарушителя, возмещения вреда и убытков, наступивших во время гарантийного срока и компенсации затрат на товар.

**Административная.** Выражается в повышенном размере штрафа, предупреждении или конфискации. Наступает как правило после выявления несоответствия качества товара заявленным характеристикам или техническим регламентам, отсутствия кассовой аппаратуры, заключение с потребителем договора, который ставит его в заведомо худшее положение по сравнению с законом.

**Уголовная.** Наступает в случае умышленного распространения опасных для жизни и здоровья граждан товаров. Может привести к лишению свободы. Если продавец, на которого вы направили жалобу, сумеет доказать, что нарушения возникли из-за непреодолимых сил или по вашей вине, то его освободят от ответственности. Решение суда можно обжаловать в вышестоящих инстанциях.

Чтобы разрешить спор в свою пользу, ответственно подходите к отстаиванию своей позиции: соберите все письменные доказательства вашей правоты (чеки, квитанции, договора), правильно рассчитайте цену иска, по возможности – наймите юриста. Эти действия повысят шанс на возмещение вреда.



Источник: <http://zaschita-prav.com/narushenie-prav-potrebatelya/>