Кто занимается защитой прав потребителей ?

Если приобретенное изделие или услуга оказались некачественными, а продавец или исполнитель не желают добровольно выполнить требования, предусмотренные законом о защите прав потребителя – заменить товар или вернуть деньги, приобретатель может обратиться в те инстанции, которые защищают права потребителей. У вас есть на выбор несколько инстанций, куда можно обратиться за защитой прав потребителя. Определяясь, куда подать заявление, нужно ориентироваться на обстоятельства дела: какие именно товары или услуги вы приобретали.

Общество по защите прав потребителей

Некоторые люди называют этот орган «комиссия по защите прав потребителей», но это неверно. Главная задача ОЗПП — защищать права и законные интересы любого гражданина или юридического лица при потреблении товаров или услуг, урегулирование конфликтных ситуаций в судах и досудебном порядке. Кроме того, общество должно вести просветительскую и разъяснительную деятельность, чтобы потребители больше знали о своих правах и способах их защиты. Общество по защите прав потребителей: направляет претензии, иски и жалобы в суды и другие органы; анализирует договоры, чтобы установить, не противоречат ли они требованиям закона в области защиты прав потребителей; проводит экспертизу с выдачей экспертного заключения; организует обучающие семинары и конференции, а также дает гражданам юридические консультации по вопросам защиты их прав. Чтобы воспользоваться услугами ОЗПП, нужно зайти на сайт ozpprf.ru и оставить претензию, заполнив электронную форму. Можно изложить свою проблему, позвонив по телефону горячей линии защиты прав потребителей или на бесплатные телефоны, указанные на главной странице. Либо записаться и приехать на прием – отделения общества по защите прав потребителей есть во всех крупных городах России. Где находится отдел по защите прав потребителей в конкретном городе, можно узнать через интернет. Образец формы претензии можно скачать.

Полиция

Если права потребителя были нарушены и пострадавший предполагает, что это произошло в результате мошенничества, необходимо обратиться в полицию. Нужно обратиться в дежурную часть любого отделения полиции, независимо от места проживания пострадавшего. Заявление обязаны принять

везде, написать его можно в свободной форме или заполнить специальную форму. Заявление пишется на имя начальника отдела или отделения полиции. В нем следует описать все обстоятельства происшествия, попросить провести проверку в соответствии ст. 140, 141 УПК РФ и возбудить уголовное дело при наличии состава преступления, предусмотренного ст. 159 УК РФ, а также уведомить заявителя о результатах. УПК РФ Статья 140. Поводы и основание для возбуждения уголовного дела УПК РФ Статья 141. Заявление о преступлении УК РФ Статья 159. Мошенничество

Роспотребнадзор

Эта организация рассматривает жалобы лиц, чьи права потребителей были нарушены, проводит проверку и, если факт совершения правонарушения подтверждается, привлекают виновников к административной ответственности. Кроме таких внеплановых проверок по обращениям заявителей, этот орган проводит плановые проверки в соответствии с утвержденным планом. Помимо этого, Роспотребнадзор вправе проводить экспертизу товаров, которые покупатели сочли некачественными, и давать соответствующие заключения. Роспотребнадзор Федеральная антимонопольная служба ФАС занимается контролем и надзором в сфере антимонопольного законодательства. При этом ее сотрудники не только надзирают за юридическими лицами, чтобы проконтролировать соблюдение антимонопольного законодательства, но и работают с обращениями граждан. В частности, к ним можно обратиться, если потребитель считает, что права были нарушены при оказании услуг, стоимость которых регулируется тарифами – водоснабжение, канализация, газ, отопление, энергоснабжение. 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.

Государственная жилищная инспекция

Еще одна организация, которая защищает права потребителей в сфере ЖКХ, – государственная жилищная инспекция. Например, туда следует обращаться, если ресурсоснабжающие организации неправильно начислили коммунальные платежи и отказываются исправлять ошибку. Или, если

управляющая компания внесла в квитанцию на оплату дополнительный платеж, не объяснив, за что владелец жилья должен заплатить. Департамент здравоохранения Региональные департаменты здравоохранения занимаются защитой прав потребителей медицинских услуг. Их телефоны есть на сайтах и информационных досках в любом учреждении здравоохранения. Если пациент считает, что ему оказали медицинскую услугу плохого качества, он может подать соответствующую жалобу или сообщить о факте нарушения на горячую линию. Департамент здравоохранения проведет служебное расследование и привлечет виновных к дисциплинарной ответственности. Роскомнадзор Роскомнадзор защищает права потребителей, пользующихся мобильными и проводными телефонами, интернетом, кабельным и спутниковым телевидением. Поэтому на плохую телефонную или мобильную связь, пропадающий интернет и отказ компании-провайдера все починить можно пожаловаться именно в это ведомство. То же самое касается ошибочных начислений по тарифам за пользование связью и интернетом.

Налоговые органы

Непосредственной помощи в защите прав потребителей эта государственная служба не оказывает. Но на сайте налоговой можно получить информацию о любой компании или индивидуальном предпринимателе. Это даст возможность написать претензию или исковое заявление в суд. Помимо официальных государственных органов, в чьи полномочия входит функция защиты прав потребителей, и общества по защите прав потребителей, есть общественные объединения потребителей, а также их ассоциации и союзы. Такие объединения могут участвовать в разработке обязательных требований к товарам, проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров и, услуг, обращаться в суды с заявлениями в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей или неопределенного круга потребителей, консультировать граждан и компании в области законодательства по защите прав потребителей.

Кроме того, есть платные юридические консультации, частнопрактикующие юристы и адвокаты, которые специализируются на оказании услуг именно в этой области правоотношений.

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,

исключающие 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. 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 общество по защите прав потребителей. 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. Что можно сделать, если товар качественный, но не подошел Если человеку продали товар, который ему по какой-то причине не подошел, пусть даже товар был качественным, такой покупатель вправе вернуть покупку продавцу или поменять ее на другой товар. Обмен и возврат возможны, если: с момента покупки прошло не более четырнадцати дней, отсчет начинается со следующего после покупки дня; это был непродовольственный товар; купленный товар не отнесен законом к категориям, не подлежащим возврату и замене: лекарства, нижнее белье и прочее; покупка не относится к технически сложному оборудованию; товар сохранил потребительский вид; ценники и знаки идентификации товара находятся на предусмотренных для этого местах, комплектность не нарушена, следы эксплуатации отсутствуют, если товар был упакован, упаковка не повреждена; покупатель может подтвердить оплату и передачу ему товара — платежными документами или иными способами (оповещение банка о совершенных платежах, что-то иное, позволяющие доказать факт совершения покупки). Для возврата или обмена товара покупатель должен предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт, удостоверение личности офицера), а также в некоторых случаях написать заявление на имя руководителя торговой организации с соответствующей просьбой. Документально возврат товара, как правило, оформляют накладной или актом, в которых обязательно указывают следующие сведения: полное наименование торговой организации или магазина; личные данные покупателя – ФИО, место регистрации; наименование товара и его описание; дата, когда товар был куплен – то есть, говоря юридическим языком, когда был заключен устный договор купли-продажи изделия; цена покупки, которая подлежит возврату; подписи сторон. Возврат денег будет зависеть от первоначальной оплаты. Как правило, если покупатель, приобретая впоследствии не подошедший товар, расплачивался наличными, он получает наличные деньги из кассы продавца. Если оплата была сделана банковской картой, возврат произведут обратно на карту, но в этом случае может понадобиться несколько дней – в зависимости от условий работы банков продавца и покупателя. Мебель из IKEA, которая выглядит дорого Запомнить: При совершении любых покупок надо требовать чек. Если

приобретенный товар окажется некачественным, чек сильно облегчит предъявление претензий торговой точке и послужит доказательством, что этот товар был приобретен в данном месте. Закон не считает отсутствие чека основанием для отказа в предъявлении претензий, но без платежного документа, если оплата была за наличный расчет, будет очень трудно доказать, что товар был куплен именно в этом магазине. Смотреть на гарантийный срок. У сложных технических товаров, обуви, некоторых видов одежды и игрушек всегда есть гарантийный срок, установленный производителем. Магазин обязан выдавать на такие изделия гарантийный талон на с отметкой о дате продажи. Если продавец не проставил отметку или вовсе забыл выдать талон, следует потребовать, чтобы он исправил эту оплошность. Иначе мастерские, ремонтирующие товары по гарантии, будут требовать за починку деньги, независимо от причины поломки – будь то неправильное обращение с вещью или заводской брак. И обязательно следует соблюдать правила эксплуатации вещи. Одна из основных причин для отказа в замене — если сам потребитель нарушил правила эксплуатации изделия. Как правило, любые повреждения товара рассматриваются не в пользу покупателя. Покупая дорогую вещь, лучше расплачиваться картой и требовать, чтобы чек отправили на почту – в магазинах должны быть кассовые аппараты, которые формируют электронные чеки и отправляют на почту покупателю. Это позволит зафиксировать покупку и подтвердить, что данный товар был приобретен именно в этом месте, даже если чек потеряется или выцветет. Особенно это касается техники с длительным гарантийным сроком.