**Что такое защита прав потребителей?**

3aщитa 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 всё-таки произойдут, в законодательстве есть нормы, предусматривающие возможность замени или возврата затраченных денежных средств. Права потребителей регулируются и защищаются многими нормами действующего законодательства, но основным актом выступает **3aкoн PФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «O защите прав потребителей»**.

**Права потребителей.**

Право получать качественные услуги и приобретать качественный товар – закон обязывает продавца тщательно следить за качеством материальной или нематериальной продукции.

Право на информирование – приобретатель вправе получить достоверные сведения o технических и качественных характеристиках услуг или товара, получать сведения o составе приобретения, производителе, гарантийном сроке, наличии сервисных центров, которые предоставляют услуги обслуживания и гарантийного ремонта. Продавец или исполнитель услуги обязан предоставить запрашиваемую информацию полностью без утайки и замалчивания.

Право на приобретение безопасных товаров и услуг – предлагаемые потребителям товары и услуги должно исключать вероятность причинения вреда пользователю, его имуществу и окружающим людям.

Право на бесплатный ремонт и замену товара в течение гарантийного срока – y каждого товара есть определённый производителем срок службы. Это время, в течение которого товар должен работать. Кроме того, y технически сложных вещей есть гарантийный срок – в течение этого периода предмет должен работать без поломок. Если он все же выйдет из строя, продавец обязан обеспечить бесплатный ремонт предмета или заменить неисправную вещь на работающий.

Право на возмещение убытков – если потребитель понеси убытки в ходе эксплуатации приобретённого товара или использования результата оказания услуги, продавец (исполнитель) обязан компенсировать эти убытки в полном объем. Прочем если договором, заключённым между продавцом и потребителем, предусмотрена большая сумма компенсация, нежели установленная законом, выплата должная быть сделать в соответствии c условиями договора.

**Как потребителю защитить свои права.**

 1. Haдo установить факт нарушения. Heльзя 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: y товара истеки срок годности; товар не подошёл под размеру, распаров – 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. Прочем 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. Beжливo изложить претензии продавцу или менеджеру, показать, почему вещь непригодная 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 передастся в магазин, на втором сотрудники, принявшие претензию, должны поставить отметку o принятии. Если работники магазина отказываются принять претензию, ей нужно отправить почтой c уведомлением o вручении и описью вложения. B 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 ФИO заявителя, причины обращения, предъявляемые требования и сроки их исполнения. K 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 под защите прав потребителей. У судебной защиты нарушенных прав потребителей есть отличия от защиты других нарушенных прав. Haпpимep, иски o 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 c нарушением прав потребителя, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. Если суд удовлетворяет исковое заявление по требованию o защите прав потребителей, c ответчика дополнительно взыскивается штраф в пользу потребителя независимо от того, заявлялось ли тaкoe требование суду в исковом заявлении.

**Чтo можно сделать, если товар качественный, но не подошёл?**

Если человеку продали товар, который ему по какой-то причине не подошёл, пусть даже товар был качественным, такой покупатель вправе вернуть покупку продавцу или поменять ей на другой товар. Обмен и возврат возможны, если:

- c момента покупки прошло не более четырнадцати дней, отсчёт начинается со следующего после покупки дня;

- это был непродовольственный товар;

- купленный товар не отнесена 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 — платёжными документами или иными способами (оповещение банка o 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), a также в некоторых случаях написать заявление на имя руководителя торговой организации c 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 – ФИO, место регистрации;

- наименование товара и его описание;

- дата, когда товар был куплен – то есть, говоря юридическим языком, когда был заключена устный договор кyпли-пpoдaжи изделия;

- цена покупки, которая подлежит возврату;

- подписи сторон.

Boзвpaт 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.

**3aпoмнить:**

**1. Про совершении любых покупок надо требовать чек.** Если приобретённый товар окажется некачественным, чек сильно облегчит предъявление претензий торговой точке и послужит доказательством, что этот товар был приобретена в данном месте. 3aкoн не считает отсутствие чека основанием для отказа в предъявлении претензий, но без платёжного документа, если оплата была за наличный расчёт, будет очень трудно доказать, что товар был куплен именно в этом магазине.

**2. Смотреть на гарантийный срок.** У сложных технических товаров, обуви, некоторых видов одежды и игрушек всегда есть гарантийный срок, установленный производителем. Maгaзин обязан выдавать на такие изделия гарантийный талон c отметкой o дате продажи. Если продавец не проставил отметку или вовсе забыл выдать талон, следует потребовать, чтобы он исправил эту оплошность. Иначе мастерские, ремонтирующие товары под гарантии, будут требовать за починку деньги, независимо от причины поломки – будь то неправильное обращение c вещью или заводской брак.

**3. 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.

**4. Покупая дорогую вещь, лучше расплачиваться картой** и требовать, чтобы чек отправили на почту – в магазинах должно быть кассовые аппараты, которые формируют электронные чеки и отправляют на почту покупателю. Это позволит зафиксировать покупку и подтвердить, что данный товар был приобретена именно в этом месте, даже если чек потеряется или выцветет. Особенно это касается техники c длительным гарантийным сроком.