

Инструкция по защите прав потребителя.

Как защитить свои права потребителя?

(Пошаговая инструкция)

Подайте письменную претензию с требованиями.

Если нарушены Ваши права потребителя (например, Вы купили товар с недостатками или он не подошел Вам по размеру, либо Вам некачественно оказали или вовсе не оказали услугу), Вы вправе обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю) с предусмотренными Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» требованиями. Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается выполнить предъявляемые Вами требования, Вам необходимо подать ему письменную претензию с изложенными в ней требованиями.

Как написать претензию

Претензия составляется в произвольной форме, однако в ней нужно указать:

- 1) Кому направляется претензия. Если адресатом является организация – указывается ее наименование, если индивидуальный предприниматель – необходимо указать его фамилию, имя, отчество.
 - 2) Почтовый адрес организации.
 - 3) От кого направляется претензия (указать свои ФИО, адрес и контактный телефон).
- 3) В отдельной строке написать «ПРЕТЕНЗИЯ».
- 4) В тексте претензии следует изложить суть дела, например: «03 августа 2017 года я приобрел(а) в Вашем магазине по адресу...холодильник ..(наименование, модель) по цене..... В ходе эксплуатации обнаружил(а) ...(указать обнаруженные недостатки)...» или «Я заключил с Вами договор на оказание туристских услуг».

Для обоснования претензии желательно сослаться на соответствующие статьи Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: например,

-«Согласно статьи 18 Закона «О защите прав потребителей» я вправе расторгнуть договор купли - продажи, поскольку были выявлены существенные недостатки товара»;

- «Согласно статье 25 Закона «О защите прав потребителей» прошу обменять не подошедший мне по размеру товар на аналогичный товар нужного мне размера.»

5) Четко сформулировать свои требования, например, «Прошу вернуть мне уплаченные по договору 3 000 рублей», или «В случае отсутствия в продаже на день обращения аналогичного товара, требую расторгнуть договор купли-продажи и в течение трех дней выплатить его стоимость в размере 10 000 рублей.».

6) Укажите о своих намерениях в случае, если Ваши требования не будут удовлетворены в добровольном порядке, например: «В противном случае я буду вынужден(а) обратиться в суд. В исковом заявлении, помимо вышеизложенного, я буду просить суд взыскать с Вашего предприятия неустойку и компенсацию морального вреда».

7) Проставьте дату подачи претензии и свою подпись с расшифровкой.

8) Укажите документы, прилагаемые Вами к претензии.

Документы, которые нужно прилагать к претензии:

- копию товарного (кассового) чека;
- копию гарантийного талона;
- копию документа, подтверждающего передачу товара на проведение проверки качества;
- копии актов, справок, договоров и других документов, имеющихся у Вас в связи с претензией.

Претензия составляется в **двух** экземплярах, один из которых передается продавцу (изготовителю, исполнителю), а на втором сотрудник магазина (изготовителя, исполнителя) должен поставить свою подпись, дату, ФИО. Этот экземпляр останется у Вас, как подтверждение того, что Ваша претензия получена.

Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается подписывать Ваш экземпляр претензии или просто его не принимает, отправьте его по почте (заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении).

В соответствии с п. 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463, в случае поступления претензии потребителя продавец обязан направить ему ответ в отношении заявленных требований.

В какой срок следует подавать претензию?

Законным временем, в течение которого можно подать претензию по качеству товара, считается гарантийный срок или срок годности товара. Как правило, этот период установлен в документах, прилагаемых к товару или результату работ. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или

сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю. Более длительные сроки могут быть установлены договором.

В случаях, когда гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) претензию, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента

Несмотря на то, что в большинстве случаев предъявление досудебной претензии не является обязательным, рекомендуем потребителю использовать эту возможность для того, чтобы документально зафиксировать юридически значимые обстоятельства, которые могут оказаться полезными при рассмотрении спора в суде, а также для реализации права на взыскание штрафа в случае, если требования не будут исполнены добровольно на основании претензии.

Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается выполнить Ваши требования, изложенные в претензии, а Вы не согласны с этим, Вы имеете право на судебную защиту.

Как подготовить исковое заявление в суд?

Исковое заявление составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков (например, если у Вас два ответчика, то в суд представляется три экземпляра искового заявления, один из которых остается в суде, а два других рассылаются ответчикам). Исковое заявление подается в суд в письменной форме с соблюдением требований статьи 131 Гражданского процессуального кодекса РФ.

В какой суд подается исковое заявление?

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. При цене иска до 100 000 тысяч рублей иск направляется мировому судье, а свыше - в районный суд.

Согласно Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителя» при подаче исковых заявлений, связанных с нарушением прав потребителей, Вы освобождаетесь от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Исковое заявление можно отправить по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении). Посылая документы в суд по почте, сохраните почтовую квитанцию в случае, если конверт потеряется на почте, то по квитанции Вы сможете его разыскать. Также исковое заявление можно подать в электронном виде через сайт суда.

Администрация Слюдянского городского поселения сообщает, что в соответствии с программой «Обеспечение прав потребителей», на официальном сайте администрации, создан раздел «Защита прав потребителей», где размещена пошаговая инструкция как защитить свои права потребителя.

За 2020-2021 год в администрацию Слюдянского городского поселения обратилось около 20 граждан по вопросам оказания услуг при покупке некачественного товара.