

Поговорим о защите прав потребителей: куда обращаться и кому жаловаться?



Мы все являемся потребителями, совершая ежедневные покупки в супермаркетах или приобретая бытовую технику, делая ремонт силами подрядчиков, ремонтируя машину и т.п.

Когда права нас, потребителей, нарушаются, мы порой не знаем, куда обращаться.

В чем выражается нарушение прав потребителей?



Нарушение прав потребителя может выражаться в следующем:

- приобретенный товар или оказанная услуга оказались некачественными;
- **товар качественный, но не подошел по размеру или цвету**, а его не хотят принимать обратно;
- не берут обратно некачественную вещь;
- **не возвращают деньги;**
- продавец утаил информацию, в результате чего приобретено не то, что нужно;
- **не дают чек, накладную;**
- грубо обращаются или откровенно хамят;
- продукты питания продаются в антисанитарных условиях;
- в муке, сахаре обнаружены нитки, мусор, стекло;
- **шум, производимый звуками музыки**, выкриков во время работы ночного кафе, клуба;
- **срок годности предмета уже истек**, и пр.

Покупатели или получатели услуг постоянно подвергаются опасности за свои кровные деньги получить совсем не то, что собирались приобрести. **Куда же в каком случае можно пожаловаться?**

Контролируют качество предметов торговли и предоставления услуг разные структуры, туда и следует направлять жалобы, претензии. К таким организациям относятся:

1. Роспотребнадзор;
2. санитарные службы;
3. судебные органы.

Свои **права нужно уметь отстаивать**, поэтому не следует, найдя в хлебном батоне шуруп, просто выбросить продукт, нужно научиться уважать себя и защищаться.

Куда обращаться, если нарушены права?

Чтобы не получить отказ, нужно точно знать, куда адресовать свои претензии.

От того, насколько грамотно будет составлена претензия, а, главное, предъявлена в организацию, осуществляющую надзор за соблюдением прав потребителей, зависит успех вашего предприятия.

В Роспотребнадзор

Эта организация контролирует нарушения прав потребителей в таких сферах:

- оказание банковских услуг;
- **торговля**;
- **услуги** всякого рода, оказываемые населению;
- **санитария в системе ЖКХ** (качество питьевой воды, вывоз мусора и бытовых отходов, наличие грызунов, уровни шума, вибрации, [температуры в домах](#), содержание и неправильное использование придомовых территорий и т.п.).

В этих определениях кроется масса нюансов, которые могут дать право продавцу или тому, кто предоставляет услуги, переложить свою ответственность на другого.

В Госжилинспекцию



К примеру, шумы в квартире могут означать не беспокойство от деятельности близко расположенного ночного клуба или от разгрузочных работ у магазина, а тем, что звукоизоляция межквартирных и междуэтажных конструкций выполнена с

недолжным уровнем качества, с нарушением строительных норм. Данные и подобные вопросы уже не в компетенции Роспотребнадзора, а Госжилинспекции. **Сюда же следует направлять свои жалобы, если:**

- [управляющая компания не выполняет своих обязанностей](#) или завысила тарифы;
- выполняется явно несогласованная, производящаяся с нарушением норм перепланировка квартиры, подвала, и т.п.

Все, что касается не порядка в отношении управления и обеспечением жизнедеятельности многоквартирных домов управляющими компаниями, нужно выяснять и искать правды в Госжилинспекции.

В санэпидемстанцию

В санэпидемстанцию следует адресовать жалобы, касающиеся нарушения санитарных норм во всех сферах производства, перевозки и торговли продуктами питания, включая момент транспортировки и хранения.

В суд

Суд следует использовать как самую крайнюю меру воздействия на нарушителей прав потребителей. Сначала нужно максимально испробовать досудебные средства, а в суд обращаться во всеоружии:

1. с письменными отрицательными ответами,
2. с отказами,
3. с непринятыми претензиями,
4. с результатами экспертиз.

Куда жаловаться?

Ситуации, в которых **требуется самому защитить свои права**, могут сложиться самые различные. Это могут быть несвежие продукты, отсутствие маркировки на товаре, некорректные продавцы. **Вы можете обнаружить несанкционированную торговлю с машины, с коробок.**

При попытке вернуть вещь, купленную менее двух недель назад, **у вас отказываются ее принять, обменять или вернуть деньги**, придумывая какие-то аргументы. Стоит знать, куда обращаться.

Продали некачественный товар

Если товар продан ненадлежащего качества, то жалобы нужно писать в Роспотребнадзор и действовать в соответствии со статьями Закона «О защите прав потребителей».

Не возвращают деньги



При возврате товаров деньги должны вернуть в течение 10 дней. Когда не возвращают деньги, следует обратиться к продавцу с претензией, **на экземпляре покупателя которой нужно получить подпись представителя продавца.** Через 2 недели, если ответа нет, можно идти в суд.

На несанкционированную торговлю

В этом случае поднять вопрос можно в мэрии (Департамент торговли), местном отделении УВД, а также, если торговля ведется продуктами питания, в санэпидемстанции.

На интернет-магазин

Вопросы регулирования торговли посредством интернета решаются в Роспотребнадзоре.

Если вам нахамили

Сначала есть резон обратиться к непосредственному начальнику или владельцу торговой точки, при игнорировании обращения или, если нахамил сам хозяин, нужно **адресовать жалобы на горячую линию сети магазинов или же в Роспотребнадзор.**

Отказывают в возврате или обмене товара

При отказе принять обратно или обменять покупку на другой товар жалобу направлять можно в общество защиты прав потребителей или в Роспотребнадзор.

И общество по защите прав потребителей, и отделение Роспотребнадзора следует выбирать именно территориальной привязки. Тем, кто отважился бороться за свои права путем написания жалоб, нужно помнить, что анонимные послания или те, где нет полных данных обратившегося гражданина, не будут приниматься во внимание. Все свои действия важно согласовывать со статьями Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».