

Алгоритм защиты прав потребителей

В процессе взаимодействия потребителей с продавцами, изготовителями, исполнителями, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) нередко возникают конфликтные ситуации. Потребитель не всегда знает о своих правах и, как следствие, не имеет четкого представления об алгоритме их защиты.

Несомненно, важный этап защиты прав потребителей – профилактика нарушений. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» предусматривает за потребителем широкий спектр прав, а за продавцом (изготовителем, исполнителем) перечень обязанностей, направленных на предупреждение нарушений. К числу механизмов предупреждающих нарушение прав можно отнести права потребителя на качество и безопасность товара, право на информацию о товаре (работе, услуге), право на безопасность товара, а так же право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), предусмотренную для изготовителя (исполнителя, продавца) ответственность за ненадлежащую информацию о товаре, за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги) и прочие.

Если потребитель все же купил товар с недостатками, или получил услугу, выполненную ненадлежащим образом, существует общий алгоритм защиты потребительских прав.

Так после обнаружения в приобретенном товаре, оказанной услуге, оплаченной работе недостатков, потребитель имеет закрепленное Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» право, в зависимости от ситуации, предъявить требования о замене товара, соразмерном уменьшении цены, отказаться от исполнения договора купли-продажи, безвозмездного устранения недостатков выполненной работы, оказанной услуги и прочие. Требования формулируются исходя из нарушенных прав потребителя в соответствии с нормами Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» и оформляются в форме претензии.

Претензия составляется в свободной форме, в двух экземплярах, один из которых направляется продавцу, посредством почтового отправления с обратным уведомлением, а в случае личной передачи, продавец ставит на экземпляре потребителя отметку о получении, дату, подпись, расшифровку подписи.

При составлении претензии необходимо указать:

- данные адресата и отправителя (фамилию, имя, отчество продавца или наименование организации, адрес организации, фамилию, имя, отчество отправителя, адрес для направления почтовой корреспонденции, контактный телефон)
- название документа, а именно «Претензия»;
- далее необходимо изложить существо дела, описать основание, по которому у сторон отношений возникли взаимные обязательства, ставшие причиной спора, дату заключения договора, сумму, уплаченную продавцу, обозначить наличие подтверждающих оплату документов, описать событие, послужившее поводом для написания претензии;
- положения нормативных актов, которые регулируют вопросы в рассматриваемой сфере;
- требования лица, направившего претензию;

- срок для ответа и удовлетворения требований потребителя; (в зависимости от предъявляемых потребителем требований, сроки определяются ст.ст. 20, 21, 22, 30, 31 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»)

- сообщение о намерении подачи искового заявления в случае отсутствия ответа на претензию, либо в случае отказа в удовлетворении законных требований (ст. 17 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»)

- дату составления претензии

- подпись, фамилию, имя, отчество составившего претензию потребителя.

В случае если спор не решен в досудебном порядке, а срок для добровольного удовлетворения законных требований потребителя истек - потребитель имеет право на обращение в суд.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» 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;

- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

В случае появления вопросов по защите прав потребителей Вы можете обратиться в консультационный пункт для потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чувашской Республике – Чувашии в г. Новочебоксарске».

Адрес: 429960, Чувашская Республика, г. Новочебоксарск, ул. Строителей, д. 56А,

тел.: 8 (8352)78-23-44.

время работы: ежедневно с 8.00 до 17.00, перерыв: с 12.00 до 13.00, выходные дни: суббота, воскресенье

электронная почта:urist.27@cge21.ru