Известная поговорка гласит: «Спасение утопающих – дело рук самих утопающих». Это утверждение в полной мере  можно отнести к потребителям.

С большим трудом мы расстаемся с привычками времен дефицита: не перечить продавцам, не ссориться с работниками сферы обслуживания, но все-таки  годы перестройки  не прошли даром.

Практически каждый потребитель теперь знает  о существовании потребительского законодательства и о том, что законы предоставляют потребителям немало возможностей для защиты их интересов. Однако мало знать о существовании закона – необходимо уметь его применять в различных жизненных ситуациях.

**Как не допустить нарушения прав при заключении договора**

Как известно, болезнь легче предупредить, чем лечить. Поэтому, выбирая товар, заключая договор на строительство садового домика или отправляясь отдыхать, воспользуйтесь несложными советами, которые помогут вам избежать неприятных ситуаций.

**Тщательно выбирайте партнера**

- Выбирая товар (услугу), сопоставьте несколько рекламных объявлений на интересующую Вас тему.

- Лучше всего заключить договор с фирмой, услугами которой уже  воспользовался кто-либо из ваших знакомых.

- Отсутствие в торговом зале магазина или в приемной мастерской информации для потребителей (выдержек из нормативных актов, сведений о регистрации фирмы, адресов контролирующих органов) должно Вас насторожить.

- Отказ продавца предоставить эту информацию означает, что вы рискуете столкнуться с большими неприятностями, если заключите с ним договор.

- Покупайте дорогостоящие товары в фирменных магазинах, имеющих свою сервисную службу. При выборе товара обращайте внимание на условия гарантийного обслуживания, предоставляемые фирмой. Сравните гарантийные обязательства различных фирм-производителей и торговых предприятий и выбирайте условия, которые в большей мере удовлетворяют вашим потребностям.

**При покупке продовольственного товара**

- Если на прилавке стоят  механические весы, постарайтесь встать перпендикулярно шкале весов. Прежде чем сделать заказ, демонстративно взгляните на стрелку весов и отметьте ее расположение. Попросите продавца взвесить гирю, так как зачастую вес гири не соответствует  весу, на ней указанному. Любая отрицательная реакция продавца должна убедить вас в том, что Ваши опасения не напрасны.

- Если в магазине установлены электронные весы, попросите «вставить их по нулям» нажатием специальной кнопки «тара». Попросите, чтобы цену за килограмм продукта на весах набирали после взвешивания продукта.

- В торговом зале должны быть контрольные весы, на которых можно перепроверить правильность взвешивания.

- Не стесняйтесь держать в руках калькулятор. Психологически продавцу сложнее обманывать, зная, что вы ведете параллельные подсчеты.

**При покупке непродовольственного товара**

- Если Вам понравилась вещь, а денег  для ее покупки недостаточно, по вашей просьбе продавец обязан отложить вещь на один час или – по согласованию с администрацией – на два часа, а если речь идет о дорогостоящей покупке, например, меховых изделиях, то по вашей просьбе магазин обязан отложить товар до конца рабочего дня.

- При покупке сложного технического товара продавец обязан по вашей просьбе проверить товар, а заодно и ознакомить вас с правилами эксплуатации.

- Следует обратить внимание на сохранность упаковки товара, на правильность заполнения сопроводительных документов (чека, инструкции на русском языке, технического паспорта).

- Если продавец просит вас расписаться в техническом паспорте или гарантийном талоне, сначала внимательно прочитайте запись, под которой вам предлагают расписаться. Нельзя ставить свою подпись под текстом, с которым вы не согласны.

**При заключении договора на выполнение работ**

**(оказание услуг)**

- Обратите внимание на правильность заполнения квитанций, на соответствие номеров, указанных в квитанции, номерам сдаваемого в ремонт товара.

- Попросите подробно указать в договоре все условия его заключения с конкретным указанием тех обязательств, которые принимает на себя компания.

- Обратите внимание на пункты договора, устанавливающие Вашу ответственность перед фирмой и ответственность компании за нарушение обязательств.

- Никогда не подписывайте договор, не ознакомившись с ним заранее. Если какие-либо положения договора Вам не понятны, не стесняйтесь попросить объяснений у работников компании либо обратитесь за консультацией к адвокату.

**Если неприятность произошла**

Если в купленном товаре обнаружилась неисправность, не воспринимайте это как трагедию. В конечном счете, все будет зависеть только от вашего отношения к происходящем и вашего поведения.

Первый и вполне естественный шаг – известить вторую сторону о случившемся.

 Для этого необходимо написать заявление, которое может выглядеть следующим образом.

                                       Директору магазина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                       (укажите полное наименование

                                       торгового предприятия (предприятия

                                       изготовителя) и его адрес)

                                       от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

                                       (укажите свою фамилию, имя,  и

                                       отчество полностью)

                                       проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                       тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

            «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 200 \_\_ г. я приобрел в вашем магазине холодильник марки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_ рублей. На холодильник был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

«\_\_\_\_\_»  \_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. в холодильнике обнаружена неисправность. В соответствии  со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу  устранить возникшую неисправность.

                    Приложение:  копия чека, копия гарантийного талона, копия технического паспорта.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200 \_\_ г.                                                \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                                                   (подпись)