КУДА И В КАКИХ СЛУЧАЯХ СЛЕДУЕТ ОБРАЩАТЬСЯ, ЕСЛИ ВАШИ ПРАВА НАРУШЕНЫ?

﻿

Если вам отказывают в возмещении ущерба после покупки некачественного товара или оказания услуг ненадлежащего качества, вы можете обратиться в органы местного самуправления, Роспотребнадзор, Общество защиты прав потребителей или в суд.

Права потребителя в России защищены [законом РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей»](http://base.garant.ru/10106035/).   
Рассказываем, в каких случаях и куда следует обращаться гражданам.

**В какое ведомство нужно обращаться при нарушении потребительских прав?**

При нарушении прав потребителей вы можете обратиться в:

1. Орган местного самоуправления  (ст. 44 закона «О защите прав потребителей»)

Здесь вы можете получить:

* консультацию;
* ответ на жалобу.

В целях защиты прав потребителей органы местного самоуправления также вправе подготовить обращение в суд в защиту ваших прав.

Согласно закону, при покупке (предоставлении) некачественных товаров (услуг) органы местного самоуправления должны известить об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

2. Общество защиты прав потребителей (ст. 45 закона «О защите прав потребителей»)

Здесь вы можете получить:

* консультацию;
* экспертное заключение независимой экспертизы (оплачивать экспертизу, должен потребитель. Если эксперты установят наличие производственного дефекта, продавец (изготовитель) обязан возместить потребителю расходы на ее проведение (п. 5 ст.18 закона));
* помощь в составлении претензии и искового заявления в арбитражные суды и суды общей юрисдикции.

3. Роспотребнадзор  (ст. 40 закона «О защите прав потребителей»)

Жалобы по поводу нарушения прав потребителей также рассматривает Роспотребнадзор. В Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) вы можете обратиться за:

* консультацией;
* санитарно-эпидемиологическим заключением;
* проведением проверки продавца (исполнителя);
* составлением протокола об административном правонарушении;
* подготовкой обращения в суд в защиту ваших прав.

Обратиться в Роспотребнадзор за защитой своих прав можно в электронном виде через официальный портал ведомства, через сайт Госуслуги, на личном приеме в консультационных пунктах и центрах для потребителей, через МФЦ, по телефонам горячих линий, а также письменно.

4. Судебная инстанция

Вы также можете действовать самостоятельно и обратиться к продавцу (исполнителю) с досудебной претензией. Если после претензии вам было отказано в удовлетворении требований, вы можете обратиться в суд с исковым заявлением. Заявление можно подать по месту жительства, по месту нахождения ответчика либо по месту заключения (исполнения) договора.

Если продавец или исполнитель не удовлетворил ваши требования добровольно, то суд взыщет с него еще и штраф в вашу пользу в размере 50% от присужденной вам суммы. Помочь получить взысканную сумму вам поможет государственная служба — Федеральная служба судебных приставов.

Что будет, если ответчик не согласится с решением суда?

Если ответчик откажется от исполнения решения суда, будет возбуждено исполнительное производство и приняты меры к принудительному исполнению решения суда.

Какие доказательства следует собрать, чтобы подать исковое заявление?

Прежде всего вам следует сфотографировать или снять на видео все нарушения. Не лишним будет предоставление свидетельских показаний. Желательно, чтобы в роли свидетелей не выступали ваши близкие люди. Также в случае нарушения прав потребителей можно вызвать полицию, чтобы она собрала все показания.

В каких ситуациях вы можете подать жалобу?

Граждане вправе обращаться по любым вопросам, если считают, что нарушены их права как потребителей. Так, вы можете подать жалобу, например, если:

* цена товара на кассе оказалась выше его стоимости, указанной на ценнике в торговом зале;
* в чеке есть товары, которые вы не покупали;
* герметичная упаковка купленного товара повреждена или срок годности товара уже истек;
* вам продали поддельный товар под видом оригинала по цене, соответствующей оригиналу;
* из интернет-магазина вам прислали вещь другого размера или товар ненадлежащего качества;
* вам навязали услугу, приобретать которую вы не планировали;
* вас заставили заключить договор страхования жизни или имущества, объяснив это тем, что услуга без этого договора не предоставляется;
* с вами заключили кредитный договор посредством словесных манипуляций и оказания психологического давления;
* в заказанном блюде вы обнаружили несъедобный посторонний предмет или ингредиент, не указанный в меню;
* после посещения салона красоты, у вас проявились побочные последствия процедуры, о которых вас не предупреждали;
* вода в вашем кране не соответствует предъявляемым требованиям;
* возле вашего дома не вывозят мусор;
* в помещениях общего пользования вашего дома захламлены подвалы, чердаки и т. д.;
* рядом с жилым домом повышенный уровень шума, вибрации и т. д.

Чаще всего жалобы потребителей касаются покупки некачественных товаров, оказания услуг не в полном объеме, а также взимания чрезмерной платы за жилищно-коммунальные услуги.