



объясняемрф

Как отстаивать права потребителя

Что гарантирует закон:



- ◆ товары и услуги должны быть качественными и безопасными
- ◆ информация о продукции и продавце должна быть доступной и достоверной
- ◆ товар можно вернуть или обменять в течение 14 дней, если он не входит в перечень невозвратных, таких как лекарства и предметы личной гигиены. Также нельзя сдать продовольственные товары надлежащего качества
- ◆ получить назад деньги за бракованный товар можно на протяжении всего гарантийного срока
- ◆ если товар или услуга причинили вред, полагается компенсация ущерба



Мирное решение

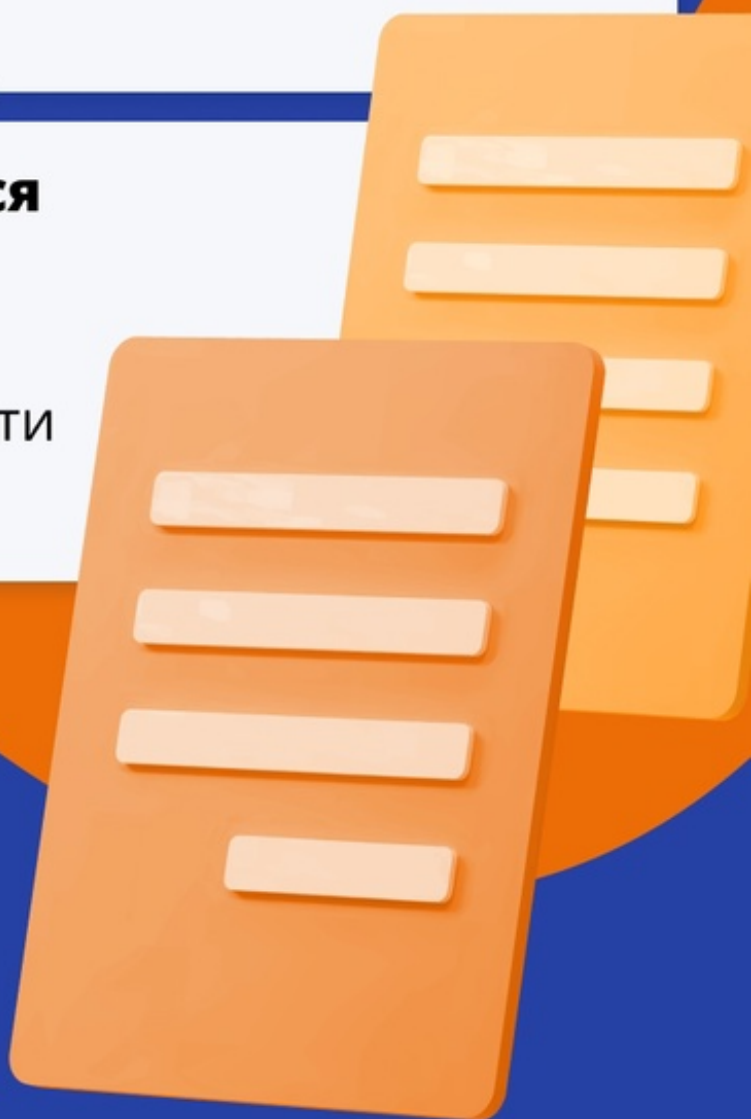
Если ваше право нарушили, **вы можете обратиться к продавцу:**

◆ **объясните суть проблемы**

◆ **подготовьте** чек, гарантийный талон, фото/видео дефектов

◆ **предложите конкретное решение** (замена, ремонт или возврат денег)

Часто проблему удаётся решить сразу: многие магазины дорожат репутацией и готовы пойти навстречу клиенту.



Как оформить претензию



Если продавец отказывается уладить ситуацию, составьте претензию. **Укажите:**

- ◆ название организации или Ф. И. О. предпринимателя, который продал вам товар либо оказал услугу, адрес и другие контакты, а также номер договора или чека
- ◆ ваши Ф. И. О. и адрес
- ◆ где и когда приобрели товар или услугу, сколько заплатили, какой дефект обнаружили и когда
- ◆ ваши требования со ссылкой на закон «О защите прав потребителей»
- ◆ список приложений — например, чек, фото товара, гарантийный талон и т. д.
- ◆ дату

Подготовьте претензию **в двух экземплярах** и подпишите каждый из них. Один оставьте себе — на нём продавец должен сделать отметку о получении.



Если претензию игнорируют

Если в течение 10 дней компания не связалась с вами по указанным в претензии контактам, не предложила решение проблемы, не вернула деньги или не обменяла товар, **вы можете пожаловаться:**

- ◆ **в Роспотребнадзор** — по вопросам качества товаров и услуг
- ◆ **в Государственную жилищную инспекцию** — если проблемы с коммунальными услугами
- ◆ **финансовому уполномоченному** — по спорам с банками и страховыми

Если через месяц после жалобы проблема не решилась, обращайтесь в суд:

- ◆ когда сумма иска меньше 100 тыс. руб. — **к мировому судье**
- ◆ больше 100 тыс. руб. — **в районный суд**



Что можно требовать через суд:

- ◆ возмещение стоимости товара или услуги
- ◆ **возмещение убытков** (например, если пришлось отремонтировать бракованный товар)
- ◆ **неустойку** за каждый день ожидания, пока продавец не выполнит требования
- ◆ **компенсацию морального вреда**
- ◆ **возмещение расходов** на судебные издержки



Штраф в пользу покупателя

Если вы подали претензию до обращения в суд и в итоге выиграли дело, закон обязывает выплатить вам **дополнительно 50% от взысканной суммы** (п. 6 ст. 13 закона «О защите прав потребителей»).

