

Реализацию прав и законных интересов потребителей в России призвана обеспечить система органов и организаций, основными из которых являются:

уполномоченный федеральный орган исполнительной власти — Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);

Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ), созданный в декабре 1990 года.

В настоящее время СПРФ объединяет свыше 100 республиканских, краевых, областных, городских и районных общественных объединений — большинство всех реально работающих в России организаций по защите прав потребителей.

За эти годы более миллиона обратившихся в СПРФ граждан, чьи потребительские права были нарушены, получили квалифицированную юридическую помощь.

Любой повод хорош, чтобы вспомнить друг о друге и пожелать друг другу счастья. Так пусть же таким поводом станет Всемирный день защиты прав потребителей!

Применение законодательства о защите прав потребителей показало его действенность, которое во многом основано на международных принципах защиты прав потребителей, устанавливает те же права потребителей, что и в странах с развитой рыночной экономикой. Такое регулирование позволило в сложных экономических условиях Российской Федерации обеспечить действенную защиту прав потребителей.

Так что же нужно знать потребителю, чтобы правильно действовать в случае нарушения его прав?

Запомните несколько простых правил, соблюдая которые вы избежите многих неприятностей.

Правило 1 Знайте, Закон обязывает продавца, изготовителя и исполнителя предоставлять потребителю полную и достоверную информацию. Если какие-то существенные для вас товар или услуга, а также те, кто их предлагает, вам не знакомы, то соберите о нем как можно больше информации из различных источников — из специальных журналов, Интернета, посоветуйтесь с профессионалами, внимательно изучите сопроводительную документацию (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации), сведения на этикетке. Помните, что эта информация должна быть обязательно на русском языке.

Не делайте необдуманного выбора, не покупайте первое, что вам попало на глаза — на рынке сегодня достаточно большая конкуренция, и у вас есть возможность сравнить цены на товары и услуги, оценить предлагаемый уровень потребительских свойств и функций, выбрать более надежную фирму, готовую предложить вам более выгодные условия гарантий и послепродажного сервиса. Не нужно бояться задавать вопросы. Одним из критериев профессионализма и надежности фирмы является ее умение работать с потребителем, умение вести доброжелательный диалог и готовность предоставить любую интересующую информацию.

В тех случаях, когда вы покупаете хорошо известные товары: молоко, кондитерские изделия, консервы, расфасованные колбасные изделия, соки — обязательно смотрите, не закончились ли сроки их реализации(сроки годности). Никогда не покупайте товар, срок реализации (срок годности) которого истек, даже если его вам предлагают по сниженной цене. Это прямое нарушение Закона продавцом, последствие которого может стать отравление или иное серьезное заболевание.

Правило 2 Помните, что вам обязаны выдать документ, подтверждающий факт покупки или оказания услуги. Это кассовый чек или квитанция, билет или договор. Всегда их берите и сразу никогда не выбрасывайте. В документах должен быть указан срок гарантии, отмечена дата продажи. Обязательно посмотрите на оформление документа: наличие в нем информации о названии фирмы (предприятия), её адрес, печать, подписи, убедитесь в том, что название магазина, где вы совершаете покупку, соответствует названию в заполненных и передаваемых вам документах. Если позже с приобретенным вами товаром возникнут неприятности, наличие этих документов (хотя по Закону их отсутствие не является основанием для отказа вам в законной претензии) поможет без лишних проблем возместить стоимость товара или обменять его на другой.

Правило 3 Учтите, если все же возник конфликт, не нужно суетиться и кидаться из одной крайности в другую — есть определённая последовательность действий, которой следует придерживаться. Здесь очень важно грамотно, со знанием своих законных прав вести разговор с представителями фирмы и, прежде всего, правильно оформить претензию, в которой должны быть четко изложены суть дела и ваши требования. Претензию обязательно надо подать в письменном

виде и потребовать от представителя продавца сделать отметку о приеме на втором экземпляре, который останется у вас. Если вам откажут в этом, то претензию надо будет направить продавцу заказным письмом с уведомлением о вручении. И не забывайте, что ваша опора — это Закон «О защите прав потребителей», а также конкретизирующие и дополняющие его правила торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей.

В Законе четко определен перечень требований, которые могут быть предъявлены потребителем, если ему продан товар ненадлежащего качества. Он вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление самим потребителем, а также соразмерного уменьшения покупной цены,
- замены на товар той же марки (модели, артикула),
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены,
- расторжения договора купли-продажи, при этом потребитель возвращает продавцу или изготовителю товар ненадлежащего качества с требованием возврата его стоимости.

Этот порядок действует в том случае, если не закончился гарантийный срок на товар. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки не установлены, потребитель вправе предъявлять указанные требования, если недостатки товара обнаружены в пределах двух лет со дня передачи его потребителю, и если он сумеет доказать, что их причины возникли до передачи товара ему

Все ваши требования должны быть удовлетворены добровольно и в определенные законом сроки. Однако, если продавец или изготовитель сочтут, что в недостатке товара виноваты вы сами (неправильно эксплуатировали, разбили, сломали), они обязаны организовать экспертизу. И если она подтвердит вашу вину, придется вам оплатить её стоимость.

А что делать, если продавец отказывается исполнить ваше законное требование или тянет с его выполнением? Тогда надо обратиться в суд, где ему, может быть, предписано оплатить стоимость товара, неустойку за то время, которое он отказывался удовлетворить ваше требование, возместить причиненный моральный вред (сумму физических и нравственных страданий), который был нанесен потребителю, при этом он еще будет обязан заплатить штраф. Теперь уже большинство фирм редко доводят дело до суда, поскольку это грозит им большими убытками, и предпочитают договориться с потребителем.

Правило 4 А что делать, если вы сами не можете составить претензию? Тогда следует обратиться в государственные или общественные органы по защите потребительских прав. В администрациях многих городов, районов, областей есть специальные работники, которые по долгу службы обязаны защищать права потребителей.

Можно также обратиться в территориальные органы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Во многих регионах действуют общественные организации — члены Союза потребителей России. Там вы можете получить необходимые консультации и иную помощь, которой в 2006 году воспользовались свыше 200 тыс. потребителей. Если позволяют средства, а ваше дело не очень простое, стоит обратиться к адвокату, имеющему опыт подобных дел.

Но приятнее всего, да и экономнее, справиться с защитой своего нарушенного права самому.

Когда у вас появляются сомнения в качестве продовольственных товаров, надо обратиться в органы Роспотребнадзора, где проведут необходимую экспертизу. Если вас обвесили или обсчитали, и ваше требование провести перерасчет не выполняется, следует обращаться в Роспотребнадзор или органы внутренних дел (милицию).

Какова статистика?

По данным ежегодных опросов, проводимых СПРФ, наши граждане стали гораздо лучше ориентироваться в потребительском законодательстве, заметно выросло желание и решимость защитить свои нарушенные потребительские права. Так, за 10 последних лет доля лиц, которые ничего не знали о своих правах на возмещение ущерба, снизилась более чем в 2 раза (с 50 до 22 %). В 1994 году лишь каждый третий потребитель был готов отстаивать свои права, сегодня таких стало почти в 2 раза больше — 65%. Повысилась и результативность защиты прав потребителей. За

эти же 10 лет в 1,5 раза выросла доля тех, кому удалось добиться полного удовлетворения своих претензий. В 2,5 раза снизилось число потребителей, которые не смогли защитить свои интересы, более чем в 3 раза сократилось число потребителей, потерявших надежду добиться справедливости.

Теперь большинство продавцов и производителей товаров и услуг, увидев грамотно составленные претензии, стараются не доводить дело до суда и удовлетворяют законные требования потребителей. Если же за дело берутся общественные объединения потребителей, то результативность защиты прав потребителей резко возрастает. Так, после обращений в СПРФ до 85 % претензий удается разрешить в досудебном порядке. В судах же процент выигранных потребителями при помощи организаций-членов СПРФ исков еще выше: в 2004 году он составил 93%.

За последние годы количество граждан, решающихся встать на защиту своих прав как потребителя, становится все больше. Если в 1999 году было подано около 30.000 исков, то в 2007 году — почти 100.000, а в 2010 уже более 300.000!

Поэтому обращаем внимание читателя-потребителя на то, что потребительский рынок представляет собой широкий спектр предприятий и организаций, где граждане приобретают товары и услуги для личных бытовых нужд и законодательство о защите прав потребителей действует не только применительно к торговле продовольственными товарами и услугам общественного питания, как ошибочно считают многие, но и к другим сферам, включая ЖКХ, платные медицинские, транспортные, гостиничные, почтовые, банковские, туристические, ритуальные услуги, образование, культура, бытовое обслуживание, услуги связи, автостоянок, долевого строительство жилья и т.д.

Вместе с тем права потребителей нарушаются повсеместно, приведем для примера ряд некоторых частых нарушений:

- в расчётных квитанциях собственников многоквартирных домов задолженность по квартплате растёт, а техобслуживание никем не осуществляется;
- на предоставляемые услуги, в т.ч. по изготовлению пластиковых окон не вывешиваются прейскуранты, не заключаются письменные договора с указанием необходимой информации для потребителя, а именно: наименование и местонахождение организации-исполнителя, фамилия, имя, отчество, номер телефона и исполнителя и потребителя; дата заключения договора; цена услуги; гарантии; сроки исполнения; порядок оказания услуги; ответственность исполнителя и т.д. Детали заказа обговариваются в устной форме, а претензию писать впоследствии некому;
- производится реализация некачественных товаров, (в том числе непродовольственных);
- производится реализация товаров в т.ч. одежды, обуви без соответствующей информации на русском языке. Не указываются: производитель, сведения об основных потребительских свойствах, правила и условия эффективного и безопасного использования и т.д. Считается, что если на товаре не указан производитель — товар априори некачественный, поскольку производитель сам от него отказывается;
- производится реализация изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней без сертификата на ограненный природный драгоценный камень;
- в договора на финансовые услуги (банки, страховые организации, кредитные организации...) могут быть внесены условия, ущемляющие права потребителя: взимание комиссий за услуги по выдаче кредита; условие, предусматривающее обязанность уплаты заемщиком комиссии в случае досрочного погашения кредита в размере, установленном тарифами банка; условие, обязывающее заемщика заключить договор страхования жизни и утраты трудоспособности заемщика на срок кредита; установление в договоре с потребителем возможности кредитной организации в одностороннем порядке изменять размер процентной ставки за пользование кредитом и т.д. Поэтому, любые письменные Договора потребителю следует изучать и, убедившись, что в них нет условий, ущемляющих ваши права, которые противоречат Закону РЮО «О защите прав потребителей» — ставить подписи.