

АЗБУКА для потребителей

В последнее время в нашей стране участились случаи появления в продаже продукции не соответствующей нормативным требованиям, предъявляемым к ней. В возникшей ситуации граждане нуждаются в защите своих нарушенных прав, но они, как правило, имеют лишь поверхностное представление о своем правовом статусе, о том, какие требования они могут предъявлять к предприятию или продавцу при ненадлежащем качестве продукции или оказанной услуги.



АЗБУКА помощи



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ЗАКОН
О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
(в ред. Федеральных законов от
09.01.1996 N 2-ФЗ,
от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от
30.12.2001 N 196-ФЗ,
от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от
02.11.2004 N 127-ФЗ,
от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ,
от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ,
от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ,
от 23.11.2009 N 261-ФЗ)



Территориальный отдел
Управления Роспотребнадзора
по Амурской области в г. Белогорске

адрес:

Амурская область,
г. Белогорск,
ул. Красноармейская, 15.

телефон горячей линии: 2-38-32



Общества защиты
прав потребителей

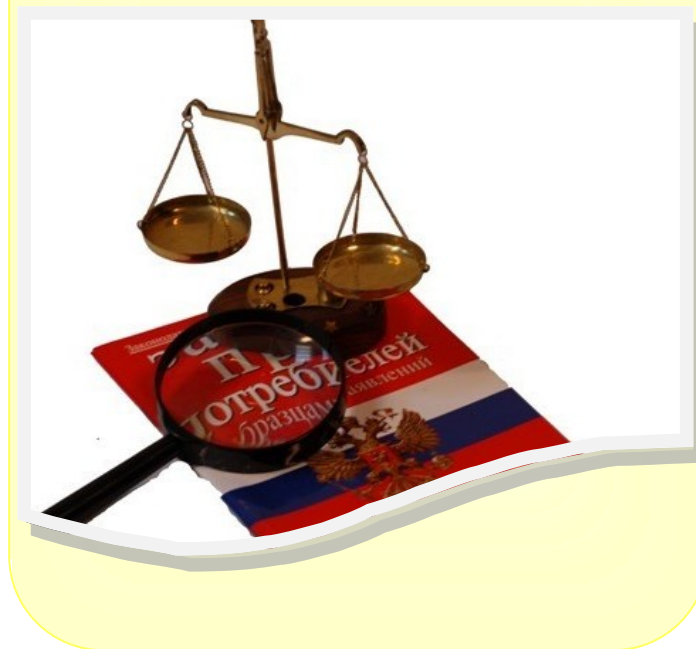
Буклет подготовлен школьной редакцией газеты «Азбука»
сентябрь 2013 г

Муниципальное образовательное автономное
учреждение , средняя общеобразовательная школы №4
имени В.М.Приёмыхова

Адрес: Амурская область, г. Белогорск,
ул. Авиационная, дом 5,
тел. (41641) 5-44-70,
e-mail: school-4bel@ru
school-4@belogorsk.net



АЗБУКА для потребителей товаров и услуг



Постарайтесь получить то,
что вы хотите, или же
вы будете вынуждены захотеть то,
что вы получили .

Бернард Шоу

Основным документом, регулирующим отношения между потребителем и организацией является Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Гражданский кодекс Российской Федерации.

Условием признания гражданина потребителем является приобретение им товаров или заказ услуг (выполнения работ) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Права и гарантии, которые предоставляются потребителю достаточно обширны, к ним относятся:

- просвещение в области защиты прав потребителей;
- право на получение товара надлежащего качества;
- возможность ремонта и технического обслуживания товара в течение срока службы (а в течение срока гарантии, при соблюдении правил со стороны потребителя—бесплатно);
- право на безопасность товара;
- право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах;
- недопустимость включения в договор условий, ущемляющих права потребителя, и др.

В процессе исполнения договора чаще допускаются следующие нарушения:

- просрочка выполнения работы (услуги);
- выполнение работы (услуги) с недостатками;
- причинение вреда потребителю в процессе выполнения работы (оказания услуги), вследствие скрытых недостатков работы либо вследствие ненадлежащего информирования потребителя;
- иные нарушения, например ненадлежащее информирование потребителя о возможных препятствиях для достижения желаемого результата.

Традиционным способом защиты нарушенных интересов потребителя является **обращение в суд с исковым заявлением** (ст. 11 ГК РФ).

В отдельных случаях, до подачи иска в суд, потребитель обязан пройти стадию досудебного (претензионного) разрешения спора. В большинстве случаев, при обоснованности требований потребителя, исполнитель возмещает причиненный вред.

Поэтому **досудебное разрешение спора** является важной стадией восстановления нарушенных прав, позволяя быстро и без дополнительных затрат решить спор.

** Для получения дополнительной информации о защите прав потребителя обращайтесь в соответствующий Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора.*



В случае отказа удовлетворения требований потребителя начинается следующая стадия – стадия судебного производства. Обращаясь в суд необходимо помнить, что залогом успешного разрешения спора является правильно и обоснованно составленное исковое заявление.

В подавляющем большинстве споры о защите прав потребителей носят имущественный характер, поэтому в зависимости от цены иска рассматриваются или мировым или федеральным судом.

Если потребителю причинен вред здоровью, в связи с чем он обращается с требованием о компенсации морального такое дело однозначно рассматривает федеральный суд.

Также необходимо помнить, что согласно п. 2 ст. 17 Закона иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации (месту жительства индивидуального предпринимателя);
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора;
- по месту нахождения филиала или представительства, если иск к организации вытекает из их деятельности.