

Защита прав потребителей — комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности — изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

Как защитить права потребителю?

В соответствии с российским законодательством потребитель вправе: 1) либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю); 2) либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю).

Кто в соответствии с законодательством является потребителем?

Потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

Потребитель — это тот, кто приобретает и использует товары и/или заказывает услуги для личных, общественных или иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Каждый человек в современном обществе является потребителем. Купить сейчас можно что угодно: от обычных товаров до самых неординарных услуг. Но всегда, приобретая что-либо, человек рискует получить товар совсем не того качества, какое ему обещано. Продукты могут оказаться испорченными, техника - бракованной, а услуги - некачественными. И, что интересно, как только вы обнаруживаете брак в товаре, продавец тут же перестает улыбаться и вообще теряет к вам всякий интерес.

Что нужно знать, чтобы защитить себя?

Инструкция:

1. Отношения продавца и потребителя должны строиться по Закону о защите прав потребителей. Это нормативный документ, в котором подробно расписаны обязанности и ответственность каждой из сторон сделки. В первую

очередь нужно приобрести его. Можете купить текст Закона в книжном магазине или найти в интернете. Для начала будет полезно прочитать его весь, от корки до корки. Это может вам очень помочь в свое время.

2. Невозможно выделить какие-то конкретные статьи, на которые следует обратить внимание в первую очередь. Поэтому для начала нужно ознакомиться главами. В Законе содержится 4 главы. «Первая» из них посвящена общим положениям. Пропускать эту главу при чтении ни в коем случае нельзя. В ней кроется много полезной информации. Например, Вы узнаете о том, какими правами обладает продавец при установке срока годности, какую ответственность он несет в случае нарушения закона, какую информацию о товаре Вы вправе знать и т.д.

3. «Вторая» глава рассказывает о поведении продавца и покупателя в случае, если товар оказался некачественным. Оговариваются сроки предъявления претензий по недостаткам товара и их исправления. А так же, подробно расписаны права и обязанности каждой из сторон в сложившейся ситуации.

4. «Третья» глава поможет Вам, если у вас возникли проблемы с фирмой, предоставляющей Вам какие-либо услуги. Обладая этими знаниями, Вы сможете отстоять свои права и узнаете, как вовсе отказаться от выполнения договора, если Вы не хотите иметь с продавцом никаких дел.

5. «Четвертая» глава больше направлена на продавцов и содержит информацию, необходимую именно для них. Здесь подробно описаны отношения государственных органов и общественных объединений с продавцом.

6. Продавцы слишком часто пользуются юридической безграмотностью населения, отказывая потребителям в том, на что они имеют полное право. Например, отказываются принимать некачественный товар обратно, если Вы пришли без чека. Но, изучив Закон, Вы будете знать, что отсутствие чека не является основанием для отклонения ваших требований. Запомните несколько самых необходимых на данный момент статей и используйте их в своей речи в общении с продавцом.

7. Кроме того, в магазине обязательно должна быть информация для потребителя, текст Закона, лицензии и сертификаты магазина, книга жалоб и предложений. Любой потребитель вправе оставить запись в этой книге и в течение трех дней в ней должен быть размещен ответ администрации магазина. Так же, Вы можете оставить письменную претензию и встретиться с администрацией.