

Получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей можно по бесплатному телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора

**8-800-555-49-43.**

Центр функционирует в круглосуточном режиме без выходных дней на русском и английском языках. Предназначен для оказания консультативной помощи гражданам и юридическим лицам по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей.



### **Часы работы ПЦПИ:**

понедельник-воскресенье

с 10.00 до 17.00

выходной день — суббота

### **Наш адрес:**

п. Сокольское,  
ул. Дзержинского, д. 1

тел. 2-03-49

адрес электронной почты:  
[pzpi.sokol@rambler.ru](mailto:pzpi.sokol@rambler.ru)

**сайт**

[www.bibliosokol.ru](http://www.bibliosokol.ru)

Муниципальное казенное учреждение культуры  
городского округа Сокольский  
Нижегородской области  
«Межпоселенческая централизованная  
библиотечная система»

Центральная районная  
библиотека им А.С.Пушкина

**Публичный центр  
правовой информации 16+**

## **На заметку потребителю**



Сокольское, 2023г

Все мы постоянно выступаем в качестве потребителей -приобретаем необходимые товары и продукты питания, обращаемся в службы быта, ездим на транспорте, пользуемся коммунальными и медицинскими услугами и т.п .При этом нередко случается, что наши права нарушаются. Для того чтобы защитить себя при реализации своих прав, необходимо знать эти права.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992года № 2300-1 потребитель имеет право: на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, имущества, окружающей среды, на получение информации о товарах и об их изготовителях, на компенсацию морального и материального вреда, на замену товаров ненадлежащего качества, на устранение недостатков товаров, на просвещение, государственную и общественную защиту интересов.

Законодательство стремится защитить права покупателей, чтобы они могли приобрести только те товары, которые действительно им необходимы и соответствуют определенным требованиям. Однако, необходимо помнить, что свои права нужно отстаивать, никто это не сделает за вас.

### **Что же делать в случае нарушения прав потребителя?**

В первую очередь необходимо попытаться урегулировать вопрос в добро-

вольном порядке, обратившись к продавцу (изготовителю, исполнителю) с предусмотренными ст.18 Закона требованиями, которые изложить в письменной претензии.

Претензия составляется в произвольной форме, где указываются контактные данные потребителя (для связи), суть дела, обстоятельства нарушения прав потребителя, четко сформулированные требования, список документов, подтверждающих статус потребителя и доказательства нарушения прав (например, копия товарного чека, копия гарантийного талона, копия справки из гарантийной мастерской, заключение независимого эксперта).

Претензия должна быть написана в двух экземплярах, один из которых передается продавцу (исполнителю, изготовителю), а на втором (экземпляр потребителя) продавец должен поставить свою подпись с пометкой, подтверждающей получение претензии. Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается подписывать Ваш экземпляр претензии или просто его не принимает, отправьте его по почте (заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении).

В случае, если продавец (исполнитель, изготовитель) отказывается удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке, потребитель соглас-

но ст. 17 Закона имеет право обратиться за судебной защитой своих прав.

Перед обращением в суд потребителю необходимо:

- убедиться в соответствии предъявляемых требований действующему законодательству;
- представить доказательства правоты и реальность свои требований;
- собрать документы, подтверждающие нарушение прав потребителя, в том числе экземпляр претензии с отказом продавца (исполнителя, изготовителя) удовлетворить требования в досудебном порядке (если такой имеется);
- продумать, кто может быть свидетелем нарушенных прав и т.д.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме (требования предъявляемые к исковому заявлению указаны в ст.131 Гражданско - процессуального кодекса Российской Федерации). Иски могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

В случае, если вступившее в законную силу решение суда не будет исполнено ответчиком добровольно, получить взыскиваемую сумму поможет Федеральная служба судебных приставов.