

## I. Кто такие потребители?

Это все мы – заказывающие, приобретающие и использующие товары, работы и услуги (или даже имеющие такое намерение) для личных, семейных и домашних нужд.

## II. Какие наши основные права потребителя?

-на информацию - изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о себе и о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора;

-на выбор - это право даёт возможность потребителю свободно выбирать: в какой магазин идти, какой товар покупать, услугами какой управляющей организации пользоваться для содержания дома;

-на возмещение ущерба – в случае нарушения прав, потребитель может потребовать компенсации морального вреда и ущерба, причинённого некачественным оказанием услуг, выполнением работ, продажей товара;

-на безопасность - товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения,

транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинять вред имуществу потребителя;

-на здоровую окружающую среду – это право напрямую вытекает из предыдущего;

-на то, что бы быть услышанным - вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для участия в общественно-политической жизни города;

-на потребительское образование – в нашем городе реализуется проект «Школа грамотного потребителя», основным разработчиком и участником в реализации проекта с конца 2014 года выступает МБУ «Центр управления городом»;

-на удовлетворение базовых потребностей (в жилье, образовании, здравоохранении, пище и т.д.).

## III. Что нужно знать потребителю, если его права нарушены?

1. Если Ваши права нарушены, следует составить письменную претензию в адрес организации – виновника. Это нужно сделать для

того что бы:

- проинформировать о возникшей ситуации,
- официально предъявить конкретное требование - что именно Вы хотите.

Заявление оформляется в двух экземплярах в свободной форме. При этом заявителю в своём письме следует отразить следующие моменты:

КОМУ ПИШЕМ  
ОТ КОГО ПИШЕМ

Претензия

ЧТО СЛУЧИЛОСЬ  
(ОПИСЫВАЕМ СИТУАЦИЮ)

ЧЕГО ПРОСИМ:

- вернуть деньги
- произвести ремонт
- уменьшить цену
- поменять

(должно быть одно требование)

2. Получаем ответ и читаем его.
3. Если ответ не устраивает, письменно обращаемся в административные органы либо в суд.

#### **IV. Кто и как помогает нам защищать наши права потребителей?**

Вот какие организации осуществляют административную (прежде всего, путём выдачи предписаний и наложения штрафов на виновное лицо) защиту:

- Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области (г. Ульяновск, ул. Д. Ульянова, д. 4, тел. (8422) 44-45-08) – по общим вопросам защиты прав потребителей,

- Агентство государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области (г. Ульяновск, ул. Карсунская, 4, тел/факс приемной (8422) 44-52-19) – по вопросам ЖКХ,

- прокуратуры районов  
Консультационно-юридическую помощь, так же, можно получить здесь:

- администрации районов города  
- МБУ «Центр управления городом» (по вопросам ЖКХ)

Судебную защиту и восстановление нарушенных прав осуществляют суды общей юрисдикции (мировые судьи и районные суды). По общему правилу – это самое эффективное средство

защиты прав.

Все указанные организации действуют строго в рамках закона и на основании закона, а именно:

- Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»,

- Гражданского кодекса Российской Федерации,

- Жилищного кодекса Российской Федерации и подзаконных актов, важнейшими из которых являются Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правила предоставления коммунальных услуг.

## **МБУ ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ ГОРОДОМ**



**Учимся защищать  
свои права  
потребителей**  
(краткий путеводитель по правам и  
механизмам их защиты)

2023г.