

## 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;
- на выбор;
- на возмещение ущерба;
- на безопасность;
- на здоровую окружающую среду;
- на то, что бы быть услышанным -;
- на потребительское образование;
- на удовлетворение базовых потребностей.

## 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. Один экземпляр отдаётся продавцу

(исполнителю), второй – с отметкой о вручении – остаётся у Вас. Претензию можно так же отправить по почте заказным письмом. В этом случае у Вас должна остаться квитанция об отправке письма.

**НАПРИМЕР:** у Вас сломался товар (сотовый телефон) в пределах гарантийного срока (указан в документах):

Руководителю _____ (название продавца)
От _____ (ФИО потребителя)
_____ (адрес, телефон потребителя)
Претензия
_____ (дата) я приобрел у Вас сотовый телефон. В процессе эксплуатации в его работе выявились недостатки, а именно _____.
На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 4. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» прошу Вас в течение 10 дней с момента получения настоящей претензии:
-вернуть деньги
-произвести ремонт
-уменьшить цену
-поменять
(должно быть <u>одно</u> требование).
Дата _____ Подпись _____

**ЕЩЁ ПРИМЕР:** Вам плохо

установили новые окна в квартире (то есть плохо выполнили **работу**), и это выявилось **в пределах гарантийного срока** (указан в договоре). Пишем, в целом, аналогичную претензию:

Руководителю _____ (название продавца)
От _____ (ФИО потребителя)
_____ (адрес, телефон потребителя)
Претензия
_____ (дата) я заключила с Вами договор на установку пластиковых окон. После установки я обнаружила недостатки, а именно _____.
На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 4. 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» прошу Вас в течение 7 дней с момента получения настоящей претензии:
-вернуть деньги
-произвести устранение недостатков
-уменьшить цену
-поменять
(должно быть <u>одно</u> требование).
Дата _____ Подпись _____

**И ЕЩЁ ПРИМЕР:** Вы купили обувь **надлежащего качества**, но она вам **не подошла по размеру**. При этом, Вы обращаетесь с продавцу **в течение 14 дней с момента покупки, обувь не была в употреблении, сохранены её**

**товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.**

Руководителю \_\_\_\_\_  
(название продавца)

От \_\_\_\_\_  
(ФИО потребителя)

\_\_\_\_\_ (адрес, телефон потребителя)

**Претензия**

\_\_\_\_\_ (дата) я приобрел у Вас ботинки. Придя домой, в этот же день я обнаружил, что их размер велик мне.

На основании изложенного, руководствуясь ст.25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» прошу Вас **обменять** приобретённую мной обувь на обувь меньшего размера.

(Примечание: если подходящей обуви нет у продавца на день обращения, потребитель вправе в течение 3 дней вернуть деньги).

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

2.Получаем ответ и читаем его.

3.Если ответ не устраивает, письменно обращаемся в административные органы либо в суд.

Обращаем Ваше внимание, что это лишь самые общие схемы действий. Законодательство о защите прав потребителей значительно шире и глубже. Каждый случай является, в общем, уникальным, со своей спецификой. Например, не подлежат

возврату лекарственные товары надлежащего качества, мебель и проч. Перечень таких товаров установлен Постановлением Правительства России.

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

Административную (прежде всего, путём выдачи предписаний и наложения штрафов на виновное лицо) защиту прав потребителей осуществляет Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области (г. Ульяновск, ул. Д. Ульянова, д. 4, тел. 44-45-08).

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

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.
- подзаконных актов (прежде всего – Постановлений Правительства Российской Федерации)

## **МБУ ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ ГОРОДОМ**



**Потребитель,  
знай свои права!**  
(краткий практический  
путеводитель по правам и  
механизмам их защиты)

2024г.