**Информация для потребителей**

**«Права потребителей и порядок защиты их прав»**

При нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Таким лицом может быть администратор, старший менеджер или руководитель предприятия. Зачастую такого обращения бывает достаточно для восстановления прав гражданина.

Если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его запросам, или его эксплуатация по каким-либо причинам невозможна, то потребитель имеет право возвратить этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара и потребовав либо замены товара, либо его восстановления, либо расторжения договора. Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке.

В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права необходимо составить претензию, которая пишется на имя продавца (исполнителя, изготовителя) в двух экземплярах. Бывает, что товары приобретаются на рынках, в таком случае претензия пишется на имя частного предпринимателя. В претензии излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. В противном случае потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда. Претензия, подписанная заявителем с указанием его домашнего адреса, с приложением документов по существу претензии передается адресату. На втором экземпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала должностным лицом. Письмо также может быть отправлено по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

Практика работы органов по защите прав потребителей показывает, что подобных заявлений со стороны потребителя зачастую бывает достаточно для добровольного удовлетворения его нарушенных прав. В таких случаях отпадает необходимость обращения в суд.

Хотелось бы обратить внимание на то, что, хотя очень часто недобросовестные продавцы просто отказываются признать свой товар при отсутствии кассового или товарного чека, поэтому очень трудно доказать, что товар приобретен именно у этого продавца. Закон допускает возможность использовать как доказательство показания свидетелей. Но нередко граждане приобретают товар, заказывают работы или услуги без свидетелей. Поэтому покупатели должны сами себя обезопасить и требовать при покупках товарные чеки. Иногда продавцы отказывают в выдаче товарных чеков ввиду отсутствия бланков. Но это не является основанием для подобного отказа. Товарный чек можно выписать на простом листе бумаги с указанием номера свидетельства ИП, Ф.И.О. продавца, вида товара, цены, даты продажи, гарантийного срока и подписи.

Потребителю предоставлено право по своему выбору предъявлять претензии о безвозмездном устранении недостатков или возмещении своих расходов по их устранению, либо о замене товара не только продавцу, но и изготовителю товара или предприятию, созданному изготовителем для этих целей, или другому предприятию, выполняющему функции изготовителя по рассмотрению требований потребителя на основании договора.

Потребитель может также вместо этих требований просто возвратить изготовителю товар с недостатками и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Потребитель, имеющий определённые навыки, может сам устранить недостатки в товаре, приобрести для этого необходимые материалы, детали и т.п. или поручить выполнить эту работу какому-либо стороннему предприятию или гражданину, соответственно оплатив стоимость таких услуг. В этом случае потребитель имеет право предъявить продавцу или изготовителю, или предприятиям, выполняющим их функции, требование о возмещении всех расходов по устранению недостатков, представив доказательства и документы.

При предъявлении требования о соразмерном уменьшении цены на товар с недостатками необходимо иметь в виду, что, несмотря на недостатки, товар пригоден к использованию. Однако цена этого товара установлена продавцом без уменьшения качественных характеристик товара вследствие имеющихся недостатков. В этом случае речь идет об уценке товара. Товар должен быть предъявлен продавцу. Потребитель, предъявляя претензию, имеет право участвовать в проверке качества товара, требовать проведения независимой экспертизы и при наличии оснований может оспорить результаты оценки в судебном порядке. При выставлении такого требования потребитель не может одновременно предъявлять другие претензии. Если товар с недостатками заменяется продавцом по требованию потребителя на товар аналогичной марки, то цена не пересчитывается, несмотря на разницу в ценах, на товар на момент замены. Потребитель имеет право требовать замены товара с недостатками на такой же товар, но другой марки, возместив при этом разницу в ценах.

Таким образом, предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей необязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

Для консультации по вопросам нарушения прав потребителей при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться в отдел по организации и контролю за потребительским рынком и защите прав потребителей управления экономического развития администрации Валуйского городского округа по телефону: 8 (47236) 3-30-40 или в отдел претензионно - исковой работы правового управления администрации Валуйского городского округа по телефону: 8 (47236) 3-06-43.

Приём сообщений граждан осуществляется ежедневно, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, с 8.00 до 13:00 и с 14:00 до 17.00 часов.