

# Куда обратится по защите прав потребителей?



Закон о потребительских правах дают законные основания бороться с недобросовестным предпринимателем – некоторые случаи в практике законодателей и судов признаются как несправедливые и даже мошеннические. Для этого и существует свод законов о защите прав потребителя, как на государственном, так и региональном уровне.

## **В какую инстанцию следует обращаться по вопросу защиты законодательно утвержденных прав покупателя?**

Если вы приобрели у недобросовестного продавца некачественный, бракованный товар или же вам оказали ненадлежащего качества услугу, которая не соответствует заявленным ранее требованиям – закономерно возникает вопрос о том, куда можно обратиться пострадавшему потребителю для того, чтоб отстоять собственные права.

В самом начале стоит разобраться с теми компаниями и организациями, куда каждый потерпевший потребитель может подать заявление и отстоять собственные нарушенные права.

***Ниже представлен максимально подробный список, но он не является исчерпывающим и не обеспечит 100% вариант:***

- Роспотребнадзор – это основная и самая первая организация, которая и проводит контроль выполнения норм закона по защите прав потребителя.

- Роскомнадзор – в данную организацию подают обращение при нарушении норм закона о защите персональных, личных данных.
- Жилищная контора, обратиться в которую обращаются с жалобой на работу управляющей компании и ЖКХ, а также всевозможных товариществ по управлению домом и так далее.
- Если нарушены права нападениями коллекторов – обращайтесь в полицию или же прокуратуру, судебные инстанции.
- При некорректном и недобросовестном отношении в сфере банковских услуг – стоит направить письменную жалобу в Центробанк.
- Российский союз – объединение потребителей – организация молодая, работающая и помогающая потребителям в восстановлении их прав на общественных началах.
- Если попали на недобросовестную рекламу – стоит обратиться с письменной жалобой в антимонопольное агентство, а также Управление по борьбе с преступлениями, носящими экономический характер.
- Для проверки реквизитов компании и адреса нарушителя, можно обратиться с соответствующей жалобой, обращением в налоговые органы.
- Если надоедает постоянный шум на стройке и выявлены проблемы конструкции в только что возведенных новостройках, при реконструкции квартала – необходимо обратиться в градостроительное по месту управление.

Данный список организаций, в которые можно обратиться при нарушении собственных прав потребителя – не исчерпывающий. Если не знаете куда обратиться – достаточно обратиться к опытному юристу и проконсультироваться.

Что же представляет собой сама жалоба, подаваемая потребителем? Закон прописывает право каждого потребителя, его законного представителя подать собственную претензию в государственные и негосударственные инстанции при нарушении его законных интересов. Речь в этом случае идет о рекламации –

она не всегда может носить отрицательный окрас, поскольку указывает на саму ошибку, прежде всего, с требованием устранить ее.

Само оформление заявления – в произвольной форме, когда в самом верхнем правом углу указывают ФИО и контактные данные, адрес и данные предприятия или же организации, на неправомерные действия которой вы пишете заявление. Далее стоит лаконично описать саму ситуацию, в чем состоит неправомерность действий организации или же фирмы, к ней прикрепляют и документы, подтверждающие данный факт. Само заявление стоит подать в срок 15 дней с момента нарушения прав потребителя и на протяжении 45 дней ее государственные или же негосударственные органы обязаны рассмотреть ее и дать свой ответ в письменном виде.

***Больше всего нарушений законных прав потребителя идет в сфере потребления товаров и услуг и чаще всего к таким обстоятельствам можно отнести:***

- Продажа некачественных продуктов питания в торговых точках, а также реализация фальсифицированных лекарственных препаратов в аптеке.
- Продажа нового авто с заводским браком либо же неполадкой в работе его системы.
- Если продана некачественная обувь и она не выдержала носки более недели.
- Когда проданы медикаменты, нанесшие серьезные проблемы здоровью.
- Если испорчен отпуск в силу некачественных туристических услуг, предоставленных туроператором.
- Не соблюдены сроки возведения дома или же его строительство прошло с нарушениями, некачественно представлены бытовые услуги.
- Не соблюдены условия страховой компанией, прописанные в договоре страхования.

Это далеко не полный перечень возможных нарушений, а безграмотность граждан ведет к тому, что последние даже не догадываются о нарушении собственных законных прав и не знают, как себя защитить.