

# Отдел по защите прав потребителей



К великому сожалению нередко встречаются ситуации, когда покупатели в магазинах приобретают некачественный товар.

Куда покупатель может обратиться за защитой своих прав, которые были нарушены? Существует специализированная организация, в которую может обратиться любой покупатель, если его права нарушены. Название организации – отдел по защите прав потребителей.

## Как действует общество по защите законодательно установленных прав покупателей?

Когда поступают сведения о том, что какая-то организация, действующая в торговой сфере, нарушила потребительские права – отдел реагирует на подобные сведения и начинает проводить разного рода проверки.

Когда по результатам проведенных проверок будет установлено, что нарушение действительно имело место быть и оно доказано, сотрудники рассматриваемого отдела предоставляют собранную информацию в компетентные органы и организации, назначение которых – восстановление справедливости, устранение допущенных нарушений и привлечение к ответственности виновных лиц.

Кроме указанного, в данном отделе проводят бесплатное консультирование, в ходе которого специалист ответит на все интересующие вас вопросы.

Вопросы, с которыми вы можете туда обратиться должны касаться только потребительских прав и способов их защиты.

В необходимых случаях данный отдел уполномочен представлять интересы людей в различных органах государственной власти, к примеру, в суде, при этом права данных лиц, как потребителей, должны быть нарушены грубым образом.

У вас есть возможность прийти и побеседовать с сотрудником отдела и в ходе беседы рассказать ему в чем заключается ваше недовольство, кроме того вы можете написать письменное заявление и направить его в отдел. Ответ вы получите в обоих случаях.

### ***Основная деятельность отдела:***

- Создание различных проектов и программ, чье действие направлено на защиту потребительских прав от некачественных услуг, товаров и работ. Такие программы и проекты разрабатываются, учитывая положения закона;
- Проведение работы с обращениями покупателей;
- Контролирующие функции в отношении следования нормам законодательства, направленного на защиту потребительских прав, а также правил, касающихся реализации товаров и услуг;
- Деятельность, касающаяся общественного потребительского движения.

### ***Функции отдела:***

- Рассмотрение обращений граждан, чьи права в торговой сфере были ущемлены.
- Консультирование покупателей относительно защиты их прав в процессе покупки изделий/использования услуг и работ.
- Анализ договорной документации, регулирующей отношения между продавцами и потребителями. Такой анализ проводится с целью проверки договоров на наличие пунктов, положения которые ограничивают потребительские права.
- Организация и осуществление проверочных мероприятий в отношении организаций, которые занимаются торговой

деятельностью, общественным питанием, производят работы либо исполняют услуги различного рода. Цель проведения проверок – найти товары, представляющие жизненную опасность и обезвредить их.

- Контролирование следования субъектами торговли дисциплины государства в отношении цен.
- Предоставление информации в административные органы федерации, контролирующие вопросы, связанные с безопасностью и качеством услуг/товаров. Предоставляется только такая информация, в которой содержатся сведения об услугах/товара, представляющих опасность для населения.
- Организация проверок, которые касаются процесса реализации алкоголя, продуктов скоропортящихся, работы рынков, баз, осуществляющих оптовую торговлю. Такие проверки отдел проводит совместно другими контролирующими органами. Проверки носят тематический характер.
- Оказание помощи покупателям, права которых ущемлены, в написании исков в судебные инстанции.
- Обращение в суды с целью защитить потребительские права.
- Деятельность, носит просветительский характер по защите потребительских прав. Работа проводится путем проведения занятий в образовательных учреждениях различных видов. Также проводится информирование потребителей о том, какими правами они наделены, и каким образом их защищать.
- Проведение информирования населения муниципалитета о том, что на рынках, реализующих товары потребления обнаружены несертифицированные товары/ услуги/работы, и соответственно, и несут в себе опасность для населения.

Когда вам продали изделие ненадлежащего качества либо испорченный товар – обратитесь в данный отдел. Рассматриваемый случай признается серьезным нарушением. Однако нередко продавцы, не смотря на всю серьезность ситуации, не хотят

возвращать деньги или заменить товар.

Кроме того обратитесь в отдел, если вы хотели узнать информацию о каком-то товаре, однако продавец отказал вам, не предоставив необходимые сведения. В данном случае обратитесь с жалобой в рассматриваемый отдел. Здесь имеются в виду ситуации, когда продавец должен был предоставить необходимую вам информацию о товаре, например, когда речь идет о вашем намерении купить товар.

Данный отдел имеется в каждом городе. Конечно, вряд ли, что этот отдел можно будет встретить в поселках или деревнях, однако велика вероятность, что отдел будет расположен в районном центре. Обратитесь к интернету, чтобы найти адрес, где именно расположен необходимый вам отдел.

Информацию о местонахождении отдела поищите на сайтах муниципального образования, официальном сайте города, так как достаточно часто они выкладывают такие сведения. Кроме этого, если ваши попытки найти адрес не увенчались успехом, обратитесь в справочную службу, если таковая имеется в городе.

Также имейте в виду, что магазин либо организация, оказывающая услуги или выполняющая работы, которым важен их престиж, располагают подобного рода информацию на информационных стендах, находящихся в магазине/организации.