

Способы защиты прав потребителей



В странах со свободной рыночной экономикой защита прав потребителя состоит из законодательной базы, государственных органов и общественных объединений, осуществляющих деятельность, направленную на гарантирование осуществления прав потребителя. Посредством этой кропотливой работы также достигается другая высокая цель – справедливая торговля и честная конкуренция.

Далее мы предложим вам способы защиты прав имеющихся у потребителя в случае неисполнения договорных обязательств второй стороной в рамках действующего законодательства.

Какими способами можно защитить законодательно установленные права покупателя?

Поскольку гражданско-правовые отношения между потребителем и контрагентом регулируются, прежде всего, Гражданским кодексом РФ, будет правильным обратиться к нему, чтобы узнать каким образом осуществляется защита гражданских прав.

Из статьи 12 нам подходят следующие способы защиты, которые мы приводим сразу с практическими разъяснениями:

- Самостоятельная защита права – потребитель прилагает усилия решить разногласия с продавцом продукции или поставщиком услуг своими силами: устно или письменно, посредством претензионного порядка, или воспользовавшись помощью профильных организаций и обществ. Настоятельно рекомендуем предварительно исчерпать этот способ,

впоследствии, если вопрос дойдет до суда, вы, как сторона, которая приложила максимальное количество усилий разрешить спор самостоятельно мирным способом, сможете уже с большими основаниями претендовать на взыскания и компенсации, о которых мы поговорим ниже.

- Взыскание неустойки. Неустойкой можно назвать штраф или пеню, которую виновная сторона выплачивает пострадавшей, если имело место несоответствующее выполнению договорных обязательств. По закону «О защите прав потребителей» размеры неустойки варьируются и составляют 0,5%, 1% и 3% за день просрочки (смотрите подробнее статьи 23, 23.1 и 28 закона). Общая сумма штрафа не превышает стоимость товара или услуги. Неустойка отличается от убытков тем, что потребителю не нужно доказывать факт нарушения договора продавцом. Выплата неустойки, не освобождает продавца от выплаты убытков.
- Покрытие убытков. Просто так радостно убытки никто не возмещает. Бремя доказывания убытков лежит на заявителе, в нашем случае на вас, потребителе. Приведите обоснованные доводы о возникновении ущерба, определите его размер, приложите расчет, смету, калькуляцию и т.д. Укажите, что расходы возникли в результате вины продавца/поставщика.
- Компенсация морального вреда. Потребитель вправе требовать этот вид компенсации. Факт нанесения вреда должен быть подтвержден документально, например: справкой из поликлиники, актом экспертизы, свидетельскими показаниями и т.д.
- Расторжение или модификация договора при недостатках товара. Вышеуказанный закон предлагает следующие возможности изменения договора: замена товара, снижение его стоимости, ремонт и возврат.

Мы рекомендуем осуществлять защиту своих прав в письменной форме. При грамотном подходе шансы защитить свои права повышаются, тем более контрагенты серьезнее воспринимают письменные документы и быстрее решают возникшие разногласия.

Наряду с вышеприведенными опциями мы должны отметить вариант обращения к адвокату, который выслушает вас, предоставит грамотную консультацию относительно плана действий и разработает претензию или исковое заявление в суд.

Мы специально упоминаем о суде как опции решения вопроса в последнюю очередь, потому что это энергоемкий процесс. Мы надеемся, что досудебных мер, о которых мы упомянули выше, будет достаточно для того чтобы решить ваш вопрос в кратчайшие сроки.

Потребителю в случае нарушения его прав можно обратиться в нижеприведенные государственные органы, на которые государство возложило соответствующие функции и полномочия:

- Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. №322 является федеральным органом, осуществляющим государственный надзор в области защиты прав потребителей.
- Федеральную антимонопольную службу, осуществляющую контроль и надзор за деятельностью естественных монополий, например, поставщиков электроэнергии.
- Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт), который проводит мониторинг, направленный на защиту потребительского рынка от опасной продукции и обеспечение единства измерений.
- Отдел защиты прав потребителей в местной администрации;

Потребителю необходимо подать жалобу в один из вышеуказанных органов в письменном или электронном виде, их адреса имеются в свободном доступе в сети Интернет.

Также на сайте Роспотребнадзора имеется график работы общественной приемной.

По результатам обращений, государственные органы наделенные функциями и полномочиями защиты прав потребителей

консультируют граждан, инициируют проверки, сообщают информацию о нарушениях в соответствующие органы, а также обращаются в суд в защиту прав потребителей.

В гражданском обществе все большую роль играют общественные объединения. Они мобильнее, быстрее, ближе в решении возникающих вопросов, нежели государственные организации, действующие в рамках очерченных государством полномочий. Зачастую объединения бывают межрегиональными, имеют в штате грамотных юристов, специализирующихся именно на законодательстве, регулирующем защиту прав потребителей.

Потребитель, впервые столкнувшийся с нарушением своих прав, может растеряться, и тут на помощь придут такие некоммерческие организации, которые окажут содействие, начиная с этапа составления договора, мирного урегулирования вопроса, а также участия в судебных слушаниях.

Такие объединения предлагают методическую помощь, практические советы, предоставляют образцы документов, «адреса, пароли, явки» инстанций, самостоятельно проводят экспертизы, либо присутствуют на них. Помимо этого, участвуют по доверенности в суде от вашего имени. Конечно, их помощь не будет бесплатной, но вам решать стоит ли того результат.

Посмотрим, какими полномочиями законодательство наделило общественные объединения в законе «О защите прав потребителя».

Вкратце они выглядят так:

1. Участие в общественных слушаниях проектов нормативно-правовых документов касающихся товаров и защиты прав потребителей;
2. Проведение самостоятельной экспертизы;
3. Составление актов при нарушении прав потребителей и направление их в соответствующие инстанции;
4. Обращение в судебные органы в защиту прав потребителей и представление их интересов.

Мы обсудили способы защиты прав потребителя самостоятельно, при помощи государственных органов и общественных объединений. Как видите, способов много. Надеемся, наши советы окажутся полезными для вас.