

Претензии и жалобы потребителей являются важными инструментами защиты и позволяют им отстаивать свои интересы и права.

Когда возникают проблемы с приобретенным товаром или услугой, потребители имеют возможность предъявить претензию или направить жалобу. Хотя эти термины могут показаться похожими, они имеют существенные различия и разные цели.

Для того, чтобы эффективно ими пользоваться, необходимо понимать, для чего они нужны, в каких случаях оформляются и для чего нужны.

Чем похожи претензия и жалоба и в чём отличие?

И претензия, и жалоба представляют собой официальное обращение потребителя, в котором описана возникшая проблема, предложены пути её разрешения и определенные требования.

Оба документа направлены на защиту прав потребителя и могут способствовать разрешению спора и устранения нарушения.

Отличие в адресате. Получатели претензий и жалоб, за редким исключением, разные. С этим разберемся далее.

Претензия потребителя

Претензия — это письменное обращение потребителя к нарушителю ваших прав с определенными требованиями. Она оформляется в случае, если потребитель считает, что ему продан некачественный товар, оказана некачественная услуга или нарушены условия договора.

Адресатом или получателем претензии может быть организация или индивидуальный предприниматель, у которого вы купили товар или заказали работу/услугу. Далее для простоты изложения будем называть его продавцом.

Цель претензии - добиться добровольного удовлетворения требований потребителя, без обращения в суд. Правильное и своевременное предъявление претензии может реально способствовать быстрому урегулированию конфликтной ситуации.

Претензию следует отправлять заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Или же вручить её лично, получив соответствующие отметки о принятии на втором экземпляре претензии (он должен остаться у вас). Это позволит зафиксировать факт отправки (и/или получения) претензии и сохранить

доказательства для возможного судебного разбирательства или для обращения в контролирующие (надзорные органы) с жалобой.

Факт отправки досудебной претензии может быть полезен при судебном разбирательстве. Если потребитель не удовлетворен ответом продавца (или же продавец не получает на почте письмо с претензией), он может обратиться в суд и приложить к иску свою претензию. Это подтвердит, что потребитель пытался решить вопрос мирным путем, и придаст дополнительную силу его позиции в суде, а также позволит получить неустойку и потребительский штраф.

Жалоба потребителя

Понятие "жалобной книги" уходит. Напомню, нынешнее законодательство не требует наличие её в магазинах. Сейчас жалоба - это также письменное обращение, но уже в контролирующие (государственные) органы.

Жалобу следует оформлять, если вы считаете, что ваши права нарушаются систематически, и если вы пытались разрешить проблему, но не получили ответа на свою претензию от продавца.

Целью жалобы является привлечение внимания контролирующих органов к проблеме и возможное привлечение продавца к ответственности.

Если продавец не отреагирует на претензию или отказывается удовлетворить требования потребителя, он может быть наказан за нарушение прав потребителей. За такие нарушения предусмотрены административные штрафы, которые накладываются государственными органами после рассмотрения жалобы потребителя.

Жалобы на нарушения законодательства о защите прав потребителей рассматривает Роспотребнадзор. Направлять жалобы необходимо в управление Роспотребнадзора субъекта РФ.

Административное наказание может быть наложено контролирующими органами после получения жалобы от потребителя в следующих основных случаях:

- продажа некачественных товаров или оказание некачественных услуг;
- нарушение прав потребителя на получение достоверной информации о товаре или услуге;
- несоблюдение правил продажи товаров или оказания услуг.

Размер штрафа зависит от характера нарушения и может быть значительным. Повторные нарушения могут привести к увеличению размера штрафа или другим мерам ответственности.

Например, штрафы за нарушение прав потребителей могут достигать 100 000 рублей для юридических лиц. В случае нарушений, приведших к ущемлению прав потребителей на безопасность или здоровье, размеры штрафов могут быть еще более значительными.

Но, чтобы избежать разочарований при обращении в контролирующие органы, помните, что они вправе наказать ваших "обидчиков" рублем через административные штрафы, но не могут заставить их выполнить какие-либо действия (вернуть вам деньги, к примеру). Для этого следует обращаться в суд.

Претензия и жалоба являются действенными инструментами защиты прав потребителей. Они помогут вам восстановить справедливость и получить компенсацию за причиненные неудобства.