

Существуют различные механизмы правовой защиты нарушенных прав потребителей.

Граждане имеют возможность отстоять свои права как в судебном, так и во внесудебном порядке. Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты.

1.Основной формой защиты нарушенных прав потребителя является обращение в суд с соответствующим иском (ст. 11 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иных федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Иски о защите прав потребителей, в соответствии с п.2 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей», могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Кроме того, в соответствии с п. 3 ст.17 Закона «О защите прав потребителей», а также в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах потребитель, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины при обращении в суд.

К заявлению нужно приложить договор, подтверждение оплаты, а также расписать, как продавец нарушил права покупателя. Можно сослаться на аудио- или видеозаписи, свидетельские показания, иные доказательства.

Помимо денег по договору, с продавца можно взыскать упомянутую выше неустойку и штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных требований. Правда, штраф снижают в соответствии со статьей 333 ГК РФ по заявлению ответчика.

Еще можно вернуть деньги за услуги юриста, получить компенсацию морального вреда и возместить иные расходы, например на почтовую пересылку.

2.Внесудебный порядок защиты нарушенных прав потребителей заключается в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). При этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

Также в рамках внесудебного порядка можно обратиться в следующие органы:

Роспотребнадзор

Это орган, который напрямую не разрешит спор покупателя с продавцом. Но он может оштрафовать организацию или ИП, если найдет нарушения закона.

Поэтому если покупатель видит незаконные действия продавца, например антисанитарные условия в кафе, он может смело подать жалобу ведомству.

Роспотребнадзор рассмотрит обращение, проведет проверку и накажет нарушителя.

Также Роспотребнадзор может проводить проверку качества товаров и давать по ним заключения.

Общество по защите прав потребителей

Это общественные организации, они помогают людям по своей доброй воле. ОЗПП может составить жалобу и направить ее нерадивому продавцу, а также вправе представлять интересы покупателя в суде.

Еще такие объединения ведут просветительскую работу и стараются повышать правовую грамотность в обществе.

Финансовый уполномоченный

Это еще один орган, куда можно обратиться при нарушении прав потребителя. Для этого нужно соответствие следующим условиям:

- спор возник по финансовой услуге;
- денежное требование находится в пределах 500 000 рублей;
- ответчиком будет страховая организация, микрофинансовая организация, банк, КПК, ломбард, НПФ— полный перечень в [реестре](#).

Еще нужно, чтобы с момента, когда человек узнал о нарушении, прошло не более трех лет. Но можно попросить финансового управляющего восстановить этот срок.

Обращение рассмотрят в течение 15 рабочих дней, а если понадобится экспертиза, то потребуется еще 10 рабочих дней.

Если результат не устроит потребителя, он сможет подать в суд.

Иные органы

Полиция. Если есть повод думать, что при оказании услуг совершено преступление, например мошенничество, можно обратиться с заявлением в полицию.

Федеральная антимонопольная служба. Если организация завысила тарифы или нарушила законодательство о рекламе, можно подать жалобу в ФАС.

Госжилинспекция. Если не устраивают действия управляющей компании или снабжающая организация неправильно начислила коммуналку, жильцы могут направить обращение в Государственную жилищную инспекцию.

Департамент здравоохранения. Если оказывают некачественные медицинские услуги, можно составить обращение в департамент здравоохранения (или иное аналогичное ведомство) в регионе.

Роскомнадзор. Если продавец распространил персональные данные потребителя или делает рекламные рассылки, на которые человек не соглашался, пожаловаться можно в Роскомнадзор.

Чтобы росло качество товаров и услуг, покупателям нужно быть настойчивыми в защите своих интересов. В законе много механизмов, помогающих отстоять интересы покупателя. Так предприниматели будут гораздо более ответственно подходить к выполнению своих обязательств.