**Гарантии защиты прав потребителей**

Государство придумало систему гарантий защиты законных интересов потребителей. Они помогают покупателям осуществлять свои права.

Если цифра на ценнике отличается от цифры в чеке, покупатель может получить разницу между ними. Обратитесь к администратору и сообщите о желании оплатить товар согласно ценнику. Если будет отказ, подайте письменную жалобу продавцу.

Требования потребитель может предъявлять как продавцу, так и производителю. Например, возникла ситуация, когда продавец перестал работать (обанкротился, закрыл ИП). Чтобы защитить свои интересы, можно обратиться с требованиями напрямую к производителю, в том числе к иностранному. Либо к той организации, которую изготовитель уполномочил рассматривать претензии на территории Российской Федерации.

Требование о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов можно предъявить еще и импортеру.

Предъявлять претензии по товарам с недостатками можно либо в гарантийный срок, либо в срок годности. Когда производитель их не установил, это два года с момента покупки — если только более длительный период не определили по закону или договору. Аналогичный порядок для работ и услуг.

Если вещь ремонтировали по гарантии, то срок гарантии продлевают на период ремонта. Отсчитывают его с даты обращения и до дня возврата отремонтированной вещи.

Некачественный товар меняют в течение семи дней с момента обращения гражданина. Если нужно сначала проверить вещь на предмет исправности (неисправности), срок увеличат до 20 дней. Если продавец не может сразу предложить аналогичный товар к обмену, срок вырастет до месяца.

Если продавец вовремя не заменит товар, не отремонтирует или соразмерно не уменьшит стоимость некачественного товара, он заплатит неустойку 1% за каждый день просрочки. На практике суды уменьшают сумму, если она будет явно несоразмерной последствиям нарушения, по статье 333 ГК РФ, и если об этом попросит продавец.

Если же исполнитель нарушит срок выполнения работ или оказания услуг, неустойка составит 3% за каждый день просрочки. В договоре можно прописать и более строгое наказание.

Цена товаров для потребителя должна быть одинаковой независимо от способа оплаты.

Обуславливать покупку одного товара приобретением другого нельзя. Нарушитель обязан будет возместить покупателю убытки.

От договора можно отказаться в любой момент, если возместить исполнителю фактически понесенные расходы.

В полном объеме можно вернуть деньги за подарочный сертификат, ведь он считается авансом будущей покупки, а это значит, что договор купли-продажи еще не заключен.

**Куда обращаться**

По вопросам защиты прав потребителей (ЗПП) можно обращаться во многие госорганы и общественные организации. Расположим их в порядке эффективности.

***Суд***

Орган, помогающий покупателям-гражданам отстоять свою правоту. Государство сделало все, чтобы люди защищали свои интересы.

Платить госпошлину за обращение в суд не надо.

Подать заявление можно по месту нахождения ответчика (месту жительства ИП) либо по месту пребывания или жительства истца. Суд может попросить временную регистрацию как подтверждение места пребывания, но обычно заявление принимается без этого документа.

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.

***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.

***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***

Иногда их называют комитетами 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.

***Иные органы***

Здесь перечислим госорганы, которые помогают гражданам по отдельным направлениям.

*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, людям нужно быть настойчивыми в защите своих интересов. В законе много механизмов, помогающих отстоять интересы покупателя.