Основные права потребителей

Потребитель имеет право:

На безопасность товара, работы и услуги. Это право регулирует «Закона о защите прав потребителей». Это значит, что потребитель имеет право на то, чтобы товар или услуга при обычных условиях ее использования или хранения были безопасны для жизни, здоровья, окружающей среды и имущества потребителя.

На качество товара, работы или услуги. Право регулирует указанного закона. Продавец или исполнитель обязаны передать покупателю товар или услугу, качество которых полностью отвечает условиям договора.

На информацию о товарах, работах или услугах. Право регулирует закона. Продавец или исполнитель обязаны дать покупателю всю исчерпывающую и достоверную информацию о товаре или услуге для того, чтобы он мог сделать правильный выбор.

На возмещение ущерба. Право регулирует закона. При нарушении прав потребителя продавец или исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором, и должен возместить ущерб, неустойку, пени или оплатить штраф.

Право на компенсацию морального вреда. закона предусматривает право покупателя на компенсацию морального вреда при нарушении прав потребителя продавцом. Размер компенсации определяет суд.

На обмен товара надлежащего качества. закона говорит, что потребитель имеет право обменять товар ненадлежащего качества у продавца, если товар не подошел покупателю и не относится к числу товаров, которые не подлежат обмену и возврату.

На обнаружение недостатков товара. Покупатель при обнаружении недостатков в товаре может потребовать заменить товар, вернуть его, поменять на другой с перерасчетом стоимости или исправить недостатки.

На судебную защиту. В соответствии со закона покупатель может защитить свои права потребителя через суд. Иск можно подать по месту проживания покупателя или месту нахождения компании. Потребитель не обязан уплачивать государственную пошлину по искам, связанным с нарушением прав.

Что делать, если ваши потребительские права нарушены

Если вы стали обладателем некачественных товара или услуги, сначала необходимо направить письменную претензию продавцу или исполнителю. Укажите обстоятельства сделки, недостатки товара или услуги, а также пропишите ваши требования, например устранить неисправность товара.

Претензия составляется в двух экземплярах — для вас и продавца. На вашем документе продавец обязан поставить отметку о принятии документа. Сроки определяются гарантийным сроком. Если он не прописан, то разумный срок для претензии составляет два года.

Продавец обязан ответить на претензию в течение десяти дней. Если ответа покупатель так и не дождался, он может обратиться в Роспотребнадзор. Подать ее можно лично, через ведомства, или заказным письмом.

С результатами проверки ведомства можно подать исковое заявление в суд. В нем указываются данные продавца и покупателя, описываются проблемная ситуация и требования. К документу важно приложить копию претензии и результаты проверки Роспотребнадзора.