

# Споры по защите прав потребителей

Отношения, возникающие между потребителем, с одной стороны, и продавцом, изготовителем, исполнителем, с другой, регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей».

Необходимо отметить, что Вы являетесь потребителем, интересы которого защищаются законом, при возникновении следующих спорных ситуаций:

- при приобретении товаров (услуг) ненадлежащего качества, небезопасных для жизни, здоровья, имущества, окружающей среды;
- при непредставлении информации о товарах (услугах) и об их изготовителях;
- при неудовлетворении законных требований потребителя в период гарантийного срока;
- при нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг);
- при оказании недоброкачественных услуг или нарушении прав потребителя туристическими и страховыми компаниями, медицинскими учреждениями, банками и кредитными организациями, ремонтными/строительными организациями и др.

Для защиты Ваших нарушенных прав потребителя необходимо провести предусмотренные законом процедуры досудебного регулирования – подготовка и направления претензии с указанием законных требований заявителя, переговоры.

При недостижении результата в ходе внесудебного порядка урегулирования спора необходимо обращаться в суд с требованием:

- замены товара;
- уменьшения уплаченной цены за товар или оказанные услуги (выполненные работы);
- безвозмездного устранения недостатков товара (работы, услуги) или возмещения расходов на их исправление;
- расторжения договора и возврата уплаченной за товар (работы, услуги) суммы;
- возмещения причиненных убытков;
- взыскания убытков с застройщика в связи с просрочкой передачи квартиры или её недостатками;
- взыскания с банков незаконных комиссий (штрафов), уменьшение штрафов должника, разрешение других споров в связи с возвратом кредита заемщиком или поручителем;
- защиты прав туристов (возврат денег за авиабилеты, за некачественную турпутевку и другие туристические услуги);
- взыскания страхового возмещения (при отказе или уменьшении страховой выплаты);
- взыскание процентов за пользование чужими денежными средствами;
- взыскание компенсации морального вреда и др.
- Законом предусмотрен ряд мер, упрощающих доступ потребителей к правосудию и способствующих наиболее эффективной защите их прав, в частности:
- потребитель освобождается от уплаты госпошлины (п. 3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей»);
- потребитель вправе самостоятельно выбрать подсудность спора (предъявить исковое заявление в один из судов): по своему месту жительства, по месту нахождения ответчика (продавца и др.), по месту заключения либо исполнения договора);
- при неудовлетворении требования потребителя в добровольном порядке продавец (изготовитель, банк, страховая компания и др.) уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3 % от

суммы требования (стоимости товара, размера незаконной банковской комиссии, невыплаченной страховки и др.);

- при обращении суд с уполномоченной организации (продавца, изготовителя и др.) за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя в его пользу взыскивается штраф в размере 50 % от суммы (основное требование + неустойка), присужденной судом в пользу потребителя.

Если Ваши права потребителя были нарушены, целесообразно обратиться к профессионалу, который сможет отстоять Ваши законные требования наилучшим образом.