



Совершая ежедневные покупки в магазинах, приобретая бытовую технику, делая ремонт, наняв специалистов, мы становимся потребителями товаров и услуг. Когда наши права – права потребителей нарушаются, мы не всегда знаем, куда обратиться за помощью.

Нарушение прав потребителя может выражаться в следующем: приобретенный товар или оказанная услуга оказались некачественными, а его отказываются обменять, принять и вернуть деньги, отремонтировать; товар качественный, но не подошел по размеру или цвету, а его не хотят принимать обратно; продавец утаил информацию, в результате чего вы приобрели не то, что нужно; не выдают чек, квитанцию.

Куда же в таком случае можно пожаловаться? Качество предметов торговли и предоставления услуг контролируют разные структуры, туда и следует направлять жалобы, претензии. К таким организациям относятся: Роспотребнадзор, жилищная инспекция, Росздравнадзор и другие. Свои права нужно уметь отстаивать, поэтому не нужно, найдя в хлебном батоне шуруп, просто выбрасывать продукт, нужно научиться уважать себя и защищаться.

О том, как помогает защищать права потребителей нам рассказала заместитель начальника отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Республике Мордовия Галина Энверовна Шемсутдинова.

Отметим, что Роспотребнадзор по РМ контролирует нарушение прав потребителей в сфере оказания банковских услуг, торговли, бытового обслуживания и других сферах жизни.

- По итогам 9 месяцев 2017 года в Управление Роспотребнадзора по Республике Мордовия поступило 1022 обращения потребителей. Это значительно меньше, чем за тот же период прошлого года, тогда их было 1283. Каждое второе обращение касалось вопросов в сфере розничной продажи товаров, - рассказывает Галина Энверовна. – Чаще всего это вопросы, касающиеся выявления недостатков товара в период гарантийного обслуживания технически сложных товаров. На первом месте тут – мобильные телефоны и телевизоры. Чаще всего нарушаются сроки ремонта (продавец не укладывается в срок 45 суток, отведенный для диагностики и ремонта товара). Кроме того, многие потребители не знают о том, что в течение 15 дней после приобретения

технически сложного товара они имеют право предъявить продавцу любое требование. То есть вы можете обменять товар или обменять его на аналогичный, но другой марки с выплатой разницы в цене, вернуть товар и потребовать деньги.

Еще Галина Энверовна рассказала, что к ним часто обращаются люди, пострадавшие в сфере бытового обслуживания населения. Как правило, граждане не знают, что при сдаче в ремонт техники, у которой уже закончился период гарантийного обслуживания, должен заключаться договор установленного образца. В нем обязательно должны быть указаны дата принятия техники, сроки выполнения работ, оценка вещи. Если в договоре не указана оценка вещи, то потребителю сложно будет доказать ее стоимость, в случае утраты ее исполнителем услуги, например, по причине пожара или неквалифицированных действий мастера по ремонту. Поэтому договор должен быть заполнен правильно, это поможет вам в защите ваших прав, если исполнитель будет затягивать сроки или выполнит ремонт некачественно.

Важно, что при обращении в отдел защиты прав потребителей человек получает, прежде всего, консультацию грамотного специалиста. Который объяснит понятный порядок действий, поможет составить жалобу или претензию. Ведь для того, чтобы Роспотребнадзор смог провести проверку, выявить нарушение и вынести предписание об его устранении, потребитель должен подать претензию продавцу товаров или исполнителю услуг, а уж затем, прикрепив копию претензии, написать жалобу в Роспотребнадзор.

Также Г.Э.Шемсутдинова рассказала, что каждое десятое обращение приходится на жилищно-коммунальный сектор. Людей не устраивает качество питьевой воды, нерегулярный вывоз мусора и бытовых отходов, наличие грызунов, несоответствие уровня шума и вибрации, температуры в жилых помещениях, содержание и неправильное использование придомовых территорий и многое другое. Доля обращений потребителей по вопросам бытового обслуживания населения составила – 8%, услуг связи – 6%, финансовых услуг - 4% и услуг общественного питания - 3%.

Нарушениям в сфере финансовых услуг хотелось бы уделить особое внимание. Многие из нас берут кредиты. И, к сожалению, люди часто сталкиваются с тем, что при этом им навязываются дополнительные услуги, например, страхование. Важно помнить, что у потребителя при заключении такого договора должно быть право выбора: хочет он приобрести дополнительную услугу или нет, решать только ему. Если же вас ввели в заблуждение при подписании договора или этого выбора не предоставили, специалисты отдела по правам потребителей помогут вам решить эту проблему. Кроме того, в октябре текущего года открылась круглосуточная постоянная горячая линия Роспотребнадзора по вопросам нарушений прав потребителей в сфере финансовых услуг. Позвонив туда, вы сможете узнать, как правильно брать потребительский кредит, куда обращаться в случае нарушения прав и многое другое. Каждый человек может задать свой вопрос, позвонив по телефону 8 800-100-29-26.

Также потребители могут получить консультации и разъяснения по вопросам защиты прав потребителей в сфере продажи товаров и оказания различных видов услуг в общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Республике Мордовия по адресу г. Саранск, ул. Дальняя, 7, телефон (8 834 2) 23-41-30 с 9.00-18.00.

Эльвира Баляева