Про наши обязанности нам сначала рассказывают родители, потом учителя в школе, а затем и строгое начальство. А вот осведомленность о наших правах обычно оставляет желать лучшего.

Всемирный день защиты прав потребителей — это просветительское мероприятие, затрагивающее всего один аспект жизни в обществе. Но аспект этот крайне важен, ведь практически все люди ежедневно выступают в роли потребителей.

Суть праздника в том, чтобы рассказать людям об их правах в сфере потребления, а это огромные объёмы информации! Мы пользуемся общественным транспортом, услугами ЖКХ, ходим в магазины и развлекательные центры, учимся и путешествуем — потребляем ежедневно.

Ежегодно 15 марта международная общественность отмечает **Всемирный день защиты прав потребителей** (World Consumer Rights Day), который принято отмечать в годовщину выступления президента США Джона Ф. Кеннеди (John F Kennedy) в Конгрессе в 1961 году.

Закон «О защите прав потребителей» впервые в России был принят 7 февраля 1992 г. и вступил в силу 7 апреля того же года.

В Законе регулируются отношения между потребителями и изготовителями, импортерами, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливаются права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяется механизм реализации этих прав.

**Так что же нужно знать потребителю, чтобы правильно действовать в случае нарушения его прав?**

Запомните несколько простых правил, соблюдая которые вы избежите многих неприятностей.

**Правило 1.** Знайте, Закон обязывает продавца, изготовителя и исполнителя предоставлять потребителю полную и достоверную информацию. Если какие-то существенные для вас товар или услуга, а также те, кто их предлагает, вам не знакомы, то соберите о нем как можно больше информации из различных источников — из специальных журналов, Интернета, посоветуйтесь с профессионалами, внимательно изучите сопроводительную документацию (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации), сведения на этикетке. Помните, что эта информация должна быть обязательно на русском языке.

Не делайте необдуманного выбора, не покупайте первое, что вам попалось на глаза — на рынке сегодня достаточно большая конкуренция, и у вас есть возможность сравнить цены на товары и услуги, оценить предлагаемый уровень потребительских свойств и функций, выбрать более надежную фирму, готовую предложить вам более выгодные условия гарантий и послепродажного сервиса. Не нужно бояться задавать вопросы. Одним из критериев профессионализма и надежности фирмы является ее умение работать с потребителем, умение вести доброжелательный диалог и готовность предоставить любую интересующую информацию.

В тех случаях, когда вы покупаете хорошо известные товары: молоко, кондитерские изделия, консервы, расфасованные колбасные изделия, соки — обязательно смотрите, не закончились ли сроки их реализации (сроки годности). Никогда не покупайте товар, срок реализации (срок годности) которого истек, даже если его вам предлагают по сниженной цене. Это прямое нарушение Закона продавцом, последствие которого может стать отравление или иное серьезное заболевание.

**Правило 2.**Помните, что вам обязаны выдать документ, подтверждающий факт покупки или оказания услуги. Это кассовый чек или квитанция, билет или договор. Всегда их берите и сразу никогда не выбрасывайте. В документах должен быть указан срок гарантии, отмечена дата продажи. Обязательно посмотрите на оформление документа: наличие в нем информации о названии фирмы (предприятия), её адрес, печать, подписи, убедитесь в том, что название магазина, где вы совершаете покупку, соответствует названию в заполненных и передаваемых вам документах. Если позже с приобретенным вами товаром возникнут неприятности, наличие этих документов (хотя по Закону их отсутствие не является основанием для отказа вам в законной претензии) поможет без лишних проблем возместить стоимость товара или обменять его на другой.

**Правило 3.** Учтите, если все же возник конфликт, не нужно суетиться и кидаться из одной крайности в другую — есть определённая последовательность действий, которой следует придерживаться. Здесь очень важно грамотно, со знанием своих законных прав вести разговор с представителями фирмы и, прежде всего, правильно оформить претензию, в которой должны быть четко изложены суть дела и ваши требования. Претензию обязательно надо подать в письменном виде и потребовать от представителя продавца сделать отметку о приеме на втором экземпляре, который останется у вас. Если вам откажут в этом, то претензию надо будет направить продавцу заказным письмом с уведомлением о вручении. И не забывайте, что ваша опора — это Закон «О защите прав потребителей», а также конкретизирующие и дополняющие его правила торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей.

В Законе чётко определен перечень требований, которые могут быть предъявлены потребителем, если ему продан товар ненадлежащего качества. Он вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление самим потребителем, а также соразмерного уменьшения покупной цены,
* замены на товар той же марки (модели, артикула),
* замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены,
* расторжения договора купли-продажи, при этом потребитель возвращает продавцу или изготовителю товар ненадлежащего качества с требованием возврата его стоимости.

Этот порядок действует в том случае, если не закончился гарантийный срок на товар. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки не установлены, потребитель вправе предъявлять указанные требования, если недостатки товара обнаружены в пределах двух лет со дня передачи его потребителю, и если он сумеет доказать, что их причины возникли до передачи товара ему.

Все ваши требования должны быть удовлетворены добровольно и в определенные законом сроки. Однако, если продавец или изготовитель сочтут, что в недостатке товара виноваты вы сами (неправильно эксплуатировали, разбили, сломали), они обязаны организовать экспертизу. И если она подтвердит вашу вину, придется вам оплатить её стоимость.

А что делать, если продавец отказывается исполнить ваше законное требование или тянет с его выполнением? Тогда надо обратиться в суд, где ему, может быть, предписано оплатить стоимость товара, неустойку за то время, которое он отказывался удовлетворить ваше требование, возместить причиненный моральный вред (сумму физических и нравственных страданий), который был нанесен потребителю, при этом он еще будет обязан заплатить штраф. Теперь уже большинство фирм редко доводят дело до суда, поскольку это грозит им большими убытками, и предпочитают договориться с потребителем.

**Правило 4.**А что делать, если вы сами не можете составить претензию? Тогда следует обратиться в государственные или общественные органы по защите потребительских прав.

Когда у вас появляются сомнения в качестве продовольственных товаров, надо обратиться в органы Роспотребнадзора, где проведут необходимую экспертизу. Если вас обвесили или обсчитали, и ваше требование провести перерасчет не выполняется, следует обращаться в Роспотребнадзор или органы внутренних дел (полицию).

Теперь большинство продавцов и производителей товаров и услуг, увидев грамотно составленные претензии, стараются не доводить дело до суда и удовлетворяют законные требования потребителей.

Поэтому обращаем внимание читателя-потребителя на то, что потребительский рынок представляет собой широкий спектр предприятий и организаций, где граждане приобретают товары и услуги для личных бытовых нужд и законодательство о защите прав потребителей действует не только применительно к торговле продовольственными товарами и услугам общественного питания, как ошибочно считают многие, но и к другим сферам, включая ЖКХ, платные медицинские, транспортные, гостиничные, почтовые, банковские, туристические, ритуальные услуги, образование, культура, бытовое обслуживание, услуги связи, автостоянок, долевое строительство жилья и т.д.

Всемирный день защиты прав потребителя ежегодно проходит под определённым девизом. Новый год — новая тема. Это логично, ведь в рамках пары дней охватить все аспекты невозможно.

Всемирный день защиты прав потребителей в 2020 году пройдет под девизом «Рациональный потребитель».

Международная Федерация потребительских организаций Consumers International (CI) предложила данную тему с целью привлечения внимания населения на проблемы чрезмерного производства и нерационального потребления, что влечет за собой глобальное изменение климата, ухудшение состояния окружающей среды, приводит к утрате уникальных природных объектов.

Рациональное потребление направлено на повышение эффективности использования ресурсов и развитие справедливой торговли при одновременном снижении уровня бедности и предоставлении каждому возможности иметь хорошее качество жизни, доступ к еде, воде, энергии, медицине и многим другим благам.

Информированные потребители играют одну из существенно важных ролей в содействии формированию моделей рационального в экологическом, экономическом и социальном отношениях потребления, в том числе посредством влияния на производителей своим выбором. Именно выбор потребителей способен повлиять на повсеместное внедрение бережливых подходов к производству товаров и услуг. К основным способам, посредством которых потребители могут влиять на окружающий мир, относятся, в частности: выбор используемых ими продуктов и услуг; то, как именно потребители распоряжаются продуктами по окончании их жизненного цикла.

В связи с этим тема Всемирного дня защиты прав потребителей в 2020 г. призвана способствовать привлечению внимания населения к существующим проблемам в данной сфере в целях повышения потребительской грамотности, информирования граждан о важнейших механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав, о широких возможностях населения по защите своих прав.

Этот день является напоминанием нам, потребителям о наших правах, с помощью которых государство охраняет наши интересы.

Будьте вежливы, но настойчивы в своих справедливых требованиях и главное — старайтесь не оставлять без внимания нарушения ваших потребительских прав. Тот, кто освоит основы потребительских знаний и будет их применять на практике, станет защитником не только себя, но прав и интересов множества других граждан.