

**ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПРОЕКТА ПО ТЕМЕ:
«ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В ШОЛОХОВСКОМ РАЙОНЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
2022-2024 год»**



1. Краткий экскурс в мировую практику

В настоящее время защита прав потребителей является самой насущной темой в глобальном международном рыночном пространстве. По определению защита прав потребителей «это комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности — изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей»¹. Но всегда ли так было и как к этому шло человечество в своей тысячелетней истории? Какие факты об этом говорят?

Из истории известно, что элементы защиты прав потребителей встречаются уже в законах Хаммурапи (XVIII век до н.э.), когда виновных ждали суровые наказания².

«Законы Хаммурапи»

- I. Суд (§§ 1—5).
- II. Собственность (§§ 6—126).
- III. Брак и семья (§§ 127—194).
- IV. Преступления против личности (§§ 195—214).
- V. Договоры найма (§§ 215—282).

- **Основной этический принцип кодекса – принцип справедливости**

- **Основной принцип наказания – принцип талиона**

Социальное назначение законов Хаммурапи имело юридическое и идеологическое значение. Заключение, восхвалявшее Хаммурапи как царя «водворившие истинное благополучие и доброе управление в стране», призванного богом, «чтобы дать сиять справедливости в стране» - декларации, дающие идеализированный образ царя, заинтересованного в улучшении положения своих подданных.



15 марта 1962 года в США президент Джон Кеннеди ввел «Билль о правах потребителя».



Этот документ установил, что потребительская общественность имеет право на защиту, информацию, выбор и, кроме того, она имеет право на то, чтобы быть выслушанной. Эта дата теперь ежегодно отмечается как Всемирный день защиты прав потребителей. Джон Кеннеди произнес в Конгрессе США речь, в которой он впервые охарактеризовал понятие «потребитель» и назвал шесть основных прав потребителя:

1. Право на информацию.
2. Право на безопасность.
3. Право на выбор.
4. Право быть услышанным.
5. Право на возмещение ущерба.

6. Право на потребительское образование.
7. Право на удовлетворение базовых потребностей.
8. Право на здоровую окружающую среду³

Постепенно соответствующие законы о защите прав потребителей были приняты в большом количестве стран.

В древнейшем своде древнерусских законов «Русская Правда», авторство которой приписывается князю Ярославу Мудрому и его сыновьям, также были пункты, которые мы иначе как права потребителей не назовем.

Так согласно ст. 14, человек, опознавший похищенную у него вещь, не мог сразу вернуть её себе, но сначала должен был отправить человека, у которого обнаружилась пропажа, на свод (особая форма досудебной подготовки дела, способ поиска, украденного) для того, чтобы установить, через чьи руки эта вещь попала к нему. Если последний не шёл на свод сразу, он должен был



предъявить поручителя в том, что сделает это в течение пяти дней. По ст. 15 дело об отказе должника в уплате долга решалось на изводе перед 12 людьми («изводъ пред 12 человекъ» — суд или несколько послухов — свидетелей «доброй славы»). Если устанавливалось, что долг действительно не возвращён, ответчик отдавал «скот» (деньги) истцу и платил 3 гривны «за обиду»⁴.

Последняя ст. 18 рассматривает ситуацию, при которой человек повредил чужое копьё, щит или одежду. Если он желал оставить вещь себе, то должен был заплатить хозяину «скотом» (деньгами) в качестве компенсации. Если же виновник порчи вещи согласен был вернуть предмет, он должен был заплатить за неё хозяину ту сумму, за которую тот её приобрёл⁵.



2. Защита прав потребителей в современной России

1. Кто такой потребитель и продавец

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, *Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»* (далее – Закон), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Защита прав потребителей начинается с понимания потребителем своих прав и обязанностей. Прежде всего, надо уяснить, кто такой потребитель и кто такой продавец. И так потребитель — это «гражданин, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»⁶. А продавец — это «организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также потребителям по договору индивидуальный предприниматель, реализующие товары купли-продажи»⁷.

2.2. Источники правового регулирования в России

«Защита прав потребителей» — исторически сложившееся понятие, введенное Законом РФ «О защите прав потребителей», который был принят Верховным Советом РФ 7 февраля 1992 года.



Оно должно было указывать на начало перестройки российского общества, ориентацию экономики на нужды потребителя, поскольку все ранее действующее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя и продавца, представленного преимущественно государственными организациями. В дальнейшем Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» претерпел ряд редакций, конкретизировавших его положения.

Перечень нормативных источников по защите прав потребителей в России за последнее тридцать лет пополнился, местами дополчился и включает в себя следующие основополагающие документы:

- ❖ Закон СССР от 22 мая 1991 г. № 2184-1 «О защите прав потребителей»;
- ❖ Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- ❖ Гражданский кодекс Российской Федерации;



- ❖ Федеральный закон от 26.01.1996 № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» (ст. 9);
- ❖ «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» (приняты 09.04.1985 Резолюцией № 39/248 на 106-м пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН);



- ❖ Закон «О защите прав потребителей» — так называемый «вертикальный» закон. Его нормы носят системообразующий характер, так как содержат ссылки на иные нормативные правовые акты. Все вместе они образуют систему законодательства о защите прав потребителей (см. статью 1 Закона «О защите прав потребителей»).

Благодаря множественным бланкетным нормам (например, пункт 5 ст. 4 и пункт 1 ст. 7 Закона «О защите прав потребителей»), с положениями данного закона корреспондируются многие нормы иных законов Российской Федерации и международных документов, признаваемых Россией.

В настоящее время действует только более 20 подзаконных актов, принятых непосредственно во исполнение требований Закона «О защите прав потребителей», в том числе:

- ❖ Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование

покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

❖ Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров»;

❖ Постановление Правительства РФ от 21.07.1997 года № 918 «Об утверждении правил продажи товаров по образцам» и другие.



В итоге по отдельным вопросам разрешения судами споров в области защиты прав потребителей Пленум Верховного суда Российской Федерации издал Постановление № 17 от 28.06.2012 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

**Практическая реализация института защиты прав потребителей
Ростовской области.**

С целью обеспечения максимальной доступности консультативных услуг по вопросам защиты прав потребителей на безвозмездной основе в Шолоховском районе Ростовской области была создана Общественная приемная.

Работа Общественной приемной была обеспечена одним сотрудником, который имеет юридическое образование, имеет общий юридический стаж работы более 10 лет.

Имея доступ к справочной системе Консультант Плюс и ГАРАНТ, регулярно следил за изменениями в федеральном и региональном законодательстве, изучал судебную практику по вопросам защиты прав потребителей, постоянно повышал свой теоретический уровень, что позволяло предоставлять заявителям по вопросам нарушения их прав потребителей пошаговую инструкцию к действию.

Руководство деятельностью Общественной приемной осуществляла Аббасова Наталия Викторовна.

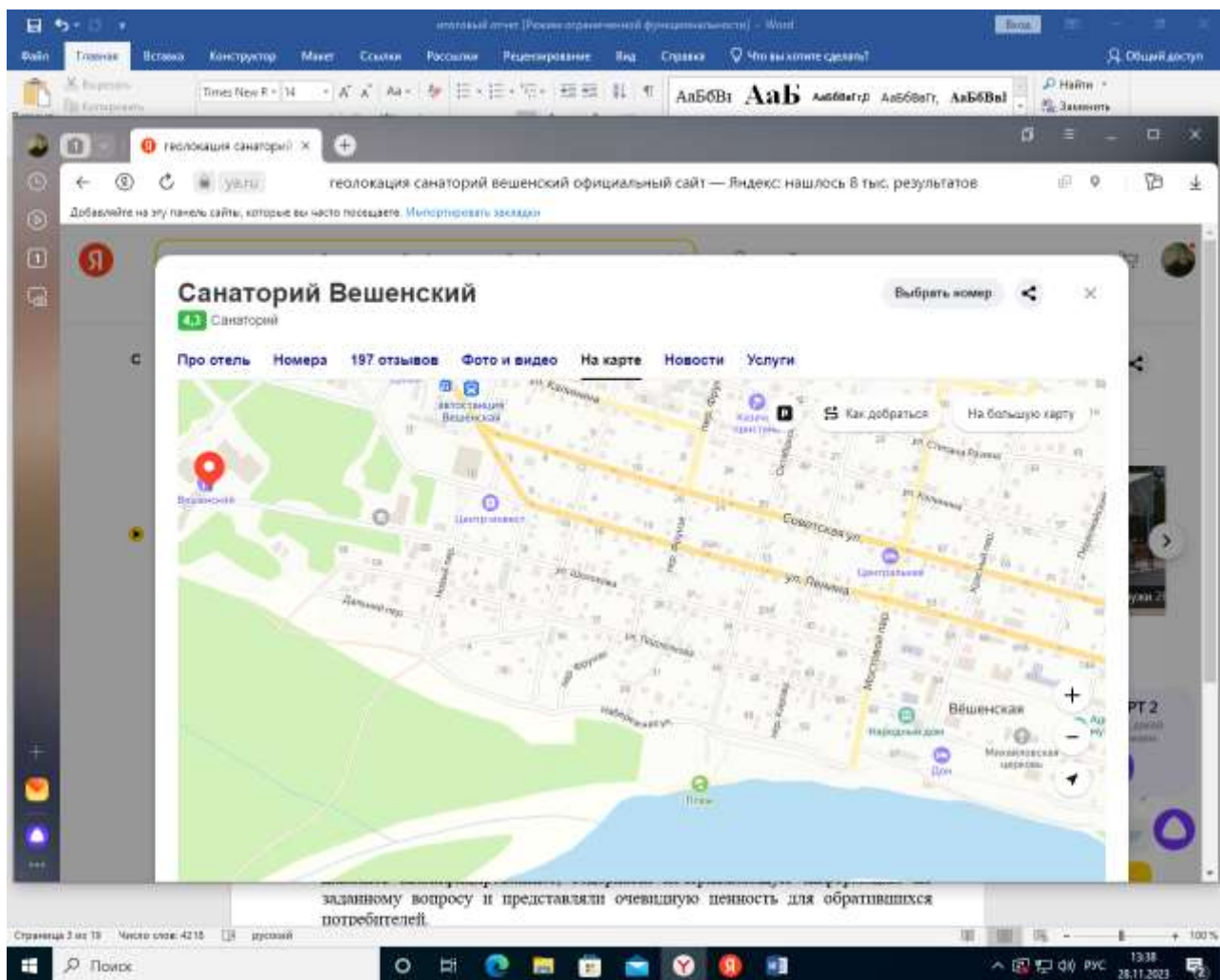
Общественная приемная обеспечила информирование потребителей о месте и времени работы приемной, через средства массовой информации, а именно публикацией в печатном средстве массовой информации в газете «Тихий Дон» а также на информационных сайтах и порталах сети «Интернет» ст. Вешенской : в сети интернет Доска объявлений ст. Вешенская в сети: Одноклассники ,а так же в контакте Доска объявлений ст. Вешенская Кроме того, информация для потребителей была размещена в месте проведения приема в наглядной форме на вывеске.

Общественная приемная предоставляла консультационные услуги по вопросам защиты прав потребителей на безвозмездной основе по настоящее время.

Общественная приемная размещена в оснащенной телефон, необходимой оргтехникой, мебелью и удобствами для приема потребителей, расположенном в непосредственной близости от остановок общественного транспорта.



Общественная приемная располагалась в административном центре ст. Вешенской, в помещении расположенном на центральной улице станицы ул. Шолохова 2Г. В непосредственной близости от общественной приемной находятся: Автостанция осуществляющая связь с хуторами и станицами Шолоховского района, Администрация Шолоховского района, Шолоховский районный суд.



В Общественной приемной организована работа телефонов «горячей линии» - 8 9381463295.

В своей деятельности Общественная приемная использовала различные формы оказания консультационных услуг (очное консультирование, ответы на письма, запросы потребителей, по телефону, составление претензий, исковых заявлений и т.п.). Консультации потребителям давались квалифицированные, содержали исчерпывающую информацию по заданному вопросу и представляли очевидную ценность для обратившихся потребителей.

Была обеспечена аналитическая обработка поступивших обращений потребителей по итогам за весь период работы Общественной приемной, с классификацией их по отдельным сферам потребительского рынка товаров и услуг.

При проведении приемов в Общественной приемной был бесплатно распространён информационный материал по вопросам защиты прав потребителей, представленный Государственным заказчиком. (брелоки, ручки с логотипом, брошюры, памятки.)

По итогам работы за период с 15.02.2023 года по 05.12.2023 года

Общее число обращений, поступивших в Общественную приемную за отчетный период – 369.

Распределение поступивших обращений по различным критериям приводятся ниже в таблице:

	Наименование мероприятий	Кол-во
1.	Всего поступило обращений на нарушение прав потребителей	369
	В том числе:	
1.1	На личном приеме	276
1.2	В письменном виде	
1.3	По телефону	93
2.	Из них (по сферам деятельности):	
2.1	торговля	49
	-непродовольственные товары:	
	в т.ч. несоответствие по качеству	1
	-продовольственные товары:	
	в т.ч. несоответствие по качеству	
	торговля дистанционным способом, в т.ч.	13
	-непродовольственные товары	24
	-продовольственные товары	
2.2	общественное питание	
2.3	бытовые услуги	21
2.4	услуги пассажирского транспорта	
2.5	услуги связи	
2.6	жилищно-коммунальные услуги	42
2.7	строительство	44
2.8	туристические и экскурсионные услуги	4
2.9	услуги учреждений культуры	
2.10	медицинские услуги	38
2.11	финансовые услуги	23
2.12	услуги в системе образования	27
2.13	услуги страхования	
2.14	прочие в т.ч.	121
2.14.1	Правила торговли, обвес, обсчет	1
2.14.2	Ценообразование	
2.14.3	Не относится к Закону ОЗПП	
2.14.4	По законодательству	120
3.	Всего рассмотрено обращений	369
3.1	Из них нарушений прав потребителей не установлено	
4.	Результаты рассмотрения обращений	
4.1	Дано устных консультаций	276
4.2	Дано письменных консультаций	15
4.3	Составлено претензий	

4.4	Составлено исковых заявлений	15
4.5.	Сумма начисленных штрафных санкций по исковым заявлениям	
4.6.	Сумма начисленной компенсации морального вреда по исковым заявлениям	
5.	Число обращений, урегулированных во внесудебном порядке по письменным обращениям	
5.1.	На сумму	



Общественная приемная - удобный способ контактировать с потребителями, где в отведенные часы квалифицированный юрист давал оперативную бесплатную консультацию по защите прав потребителей.

Целью являлось создание необходимых условий жителям Шолоховского района и содействие им реализации своих законных прав и интересов в сфере защиты прав потребителей через обеспечение их бесплатной информацией правового характера.

В соответствии с целью были определены следующие задачи:

1. С целью формирования среди населения «грамотного потребителя», с этой целью был проведен конкурс среди учеников начальных классов Вешенской СОШ, о «Защите прав потребителей».

1. Победители конкурса ,ученица 2го класса Бурьянова Злата



2. Победители конкурса ,ученицы 1-го и 3- го класса Тупикова Полина и Тупикова Виктория



2. С целью повышения уровня правовой грамотности граждан, на личном приеме посетителям выдаются памятки и «Закон о защите прав потребителей»;



- 3.



В течение указанного периода была проведена определенная работа по оказанию практической помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав.

организовав консультационную деятельность Общественной приемной:

- работу телефона «горячей линии»,
- очное консультирование потребителей,

- ответы на письма, запросы потребителей, поступившие в электронном виде или по почте,

-предварительное рассмотрение обращений граждан и правовой анализ ситуации, а также представленных документов и оценку перспектив досудебного разбирательства,

-предоставление потребителям консультаций в письменном виде,

-разъяснение потребителям порядок его дальнейших действий,

-подготовка таких правовых документов, как заявлений, претензий, исковых заявлений и т.д.

- анализ и сбор информации по качеству, товаров и услуг, обобщение обращений граждан, поступающих в Общественную приемную, и подготовка сводных материалов,

Одним из основных направлений в работе Общественной приемной являлось рассмотрение жалоб, претензий и заявлений потребителей в защиту своих прав, оказание помощи в разрешении конфликтных ситуаций между продавцом, исполнителем (работ, услуг) и потребителем в досудебном порядке.

Специалист Общественной приемной консультировал, помогал потребителям найти выход из сложившейся ситуации, научил, как правильно отстаивать свои права и грамотно приобретать товары и услуги.

В Общественную приемную обращались жители не только ст. Вешенской, хуторов и станиц Шолоховского, Боковского, Белакалитвенского, Верхнедонского районов .

Большая часть обращений поступила из ст. Вешенской, ст.Боковской, ст. Базковской, ст. Казанской, х. Дубровский, х. Антиповский, х. Кружилинский

К примеру, в Общественную приемную обратился потребитель Голева Нины Леонидовны с х. Калининский Шолоховского района Ростовской области с жалобой на то, что приобрела аппарат для измерения

давления, после нескольких использований перестала работать.



Специалистом Общественной приемной была дана письменная консультация. В досудебной подготовке вопрос был решен в положительном ключе для потребителя.

В Общественную приемную обратился житель ст. Вешенской Когаленко Алексей Александрович с жалобой на то, что им, была произведена предоплата в размере 80 000 рублей. Согласно Договору, исполнитель обеспечивает исполнение заказа от 10 до 20 дней с момента получения предоплаты.

Однако прошло более 4 месяцев, нарушены сроки доставки строительного материала.



Специалистами Общественной приемной была составлена претензия, а после установленного срока в претензии для исполнения обязательств по

договору составлено исковое заявление. Решением суда права потребителя были восстановлены.

В Общественную приемную обратился Троленко Ольга Викторовна с жалобой на то, что сотовый телефон, купленный в сети магазинов был сдан на гарантийный ремонт, прошло более 45 календарных дней, не деньги за товар, не телефон возвращены не были.



Специалист Общественной приемной проконсультировал потребителя в соответствии со ст.18,20,23 Закона РФ «О защите прав потребителей», и рекомендовано обратиться в администрацию магазина для замены или возврата некачественного товара и получения своих денежных средств. Так же после проведенной досудебной подготовки, был составлен иск, который был удовлетворен в полном объеме.

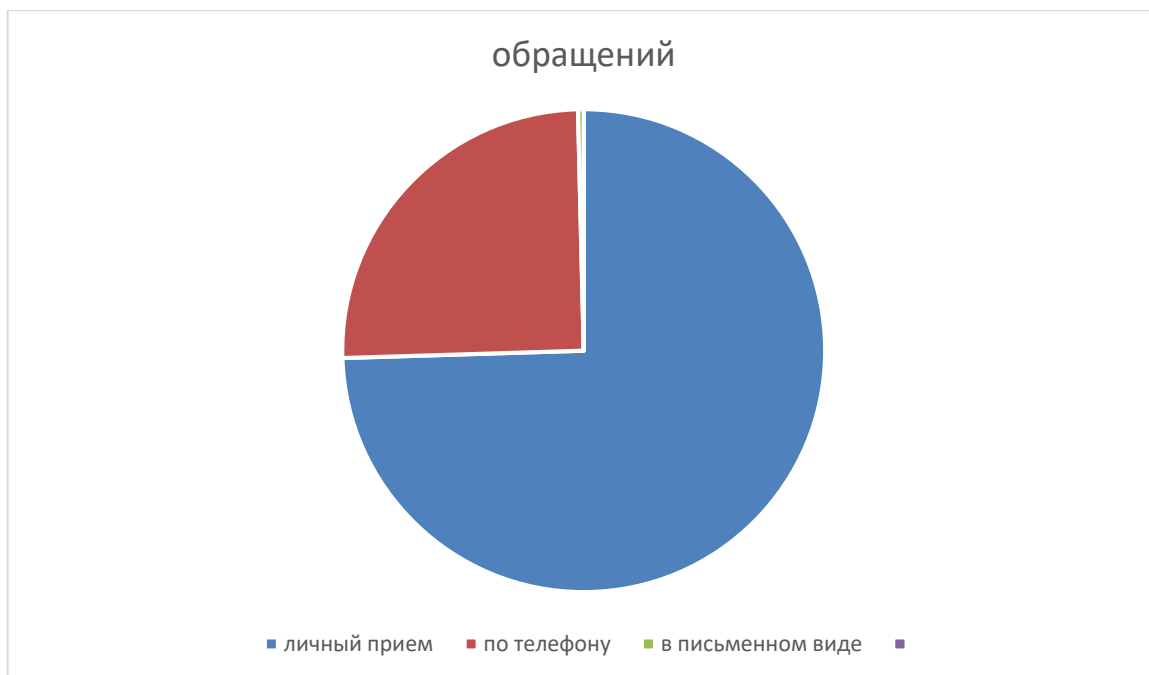
Лиховидов Юрий Пантелеевич обратился в общественную приемную с просьбой рассмотреть его заявление о нарушении его прав в сфере ЖКХ.



По результатам проверки было выявлено нарушение прав. Была составлена претензия и направлена в Управляющую компанию осуществляющую деятельность по вывозу ТБО. Управляющей компанией был сделан перерасчет и выявлен факт завышения стоимости оказываемых услуг.

В Общественную приемную за отчетный период со своими проблемами обратилось **369** потребителей.

Наглядно проследить количество обращений граждан по способам поступления можно на следующей диаграмме

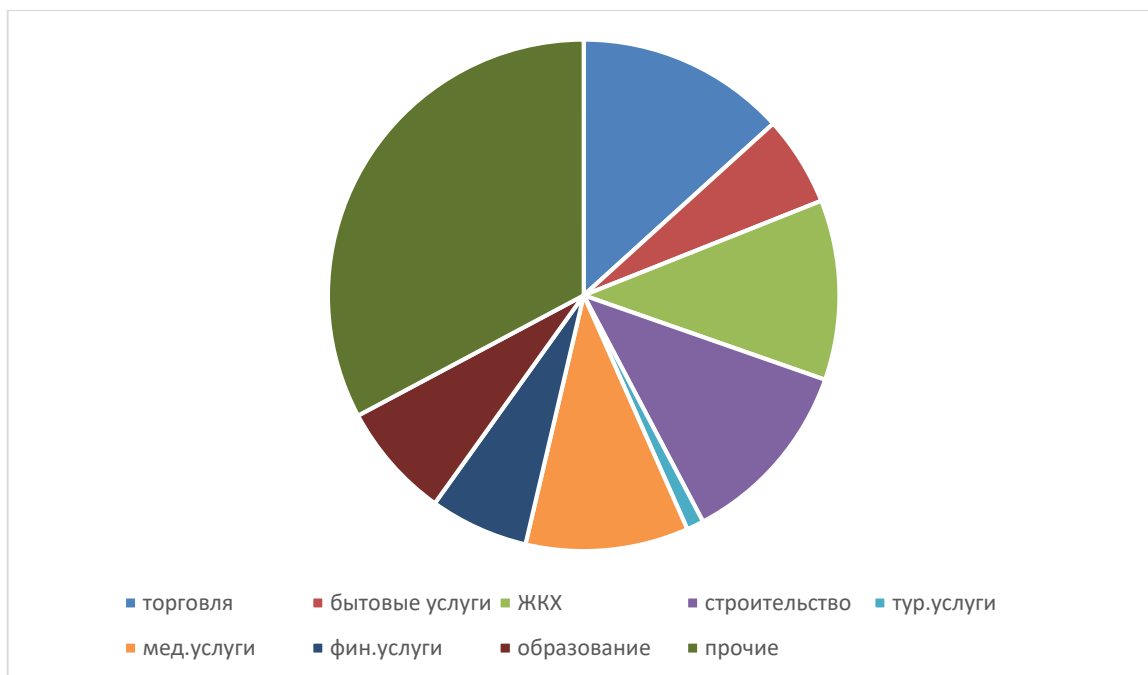


В решении одной из главных задач по обеспечению реализации и защиты прав потребителей, а именно содействие в досудебном урегулировании спорных правоотношений, возникающих между потребителями и продавцами, изготовителями (исполнителями) - консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей стало наиболее распространенным и эффективным средством.

Наиболее распространены были устные консультации по телефону, когда специалист разъяснял, попадает ли спорное правоотношение под действие законодательства о защите прав потребителей, какие права нарушены, и какие действия следует предпринять для защиты нарушенных прав.

Тематика обращений в приемную разнообразна, и включает в себя все вопросы, которые регулируются Законом РФ "О защите прав потребителей".

Наглядно проследить количество обращений граждан по основным сферам деятельности можно на следующей диаграмме



В ходе анализа сфер деятельности, в которых встречаются нарушения прав потребителей, было выявлено, что на практике наиболее частыми являются обращения по спорам в сфере торговли.

Как правило, на личных приемах граждане обращались с просьбой о содействии в защите нарушенных прав, после того, как неоднократно предпринимаемые ими самостоятельные попытки урегулировать спорное правоотношение не привели к положительному результату.

Услуги розничной торговли в Шолоховском районе оказывают 337 стационарных предприятия торговли. На территории района осуществляют деятельность федеральные и региональные торговые сети магазинов: «Магнит», «Пятерочка», «Fix Price», «DNS», «Светофор», «33 курицы», «Билайн», «Связной», «Мегафон». Предприятия торговли Шолоховского района не стоят на месте, двигаются вперед, изучая спрос и потребности современного покупателя, формируя востребованные торговые предложения и создавая дополнительные удобства для своих клиентов. В целях улучшения качества обслуживания многие предприятия торговли и общественного питания ввели услугу доставки товаров. Также внедряются новые сервисы, например, установка кофемашин и торговых автоматов. Наблюдаются прогрессивные формы торговли. Все больше пользователей в силу экономии времени и средств, предпочитают покупать товары онлайн. На территории

района открыты пункты выдачи заказов: «OZON», «Wildberries», «Ситилинк». Во всех сельских поселениях района функционируют стационарные магазины продовольственных и непродовольственных товаров в непосредственной близости к потребителю, в пределах «шаговой» доступности.

Я решила пройтись по магазинам и предприятиям района оказывающим разного рода услуги и выяснить все ли права потребителей соблюдаются в Шолоховском районе. Проведя анализ, вот, что я выяснила:

Нарушения в магазинах	%
Не имеют уголка потребителей	18
Не имеют «Книгу жалоб и предложений»	22
Уголок потребителя составляет 50%.	20

Отсюда напрашивается следующий вывод. В целом организации и ИП в Шолоховском районе соблюдают правила и законодательные акты в сфере торговли. Люди стали выбирать вещи и услуги тщательней, внимательней и чаще интересоваться уголком потребителя, в местах, где они совершают покупки.

В некоторых случаях, потребители столкнулись с тем, что им были проданы товары, в которых были выявлены дефекты связанные с браком товаров.

Основные мотивы обращений граждан по правоотношениям, возникающим между потребителями и исполнителями оказанных услуг:

- нарушение сроков оказания услуг, выполнения работ;
- ненадлежащее качество услуг;
- недобросовестные действия исполнителя услуг, работ.

Не поступило ни одного обращения за отчетный период по следующей сфере потребительского рынка: услуги пассажирского транспорта, услуги учреждений культуры, услуги страхования.

Кроме того, необходимо отметить, что зафиксированы случаи обращения граждан по категории ПРОЧИЕ - 121 обращения. Это обращение граждан за помощью в сфере права: семейного, трудового, гражданского.

Так гражданин Коломейцев Василий Иванович, пенсионер обратился с просьбой о помощи. С кредитной карты мошенники списали денежные средства в размере 60000 рублей, путем ссылок и смс. Специалист общественной приемной совместно со следственными органами провел работу по защите прав потребителя. Потребитель был признан потерпевшим.

В ходе проведенной работы следственных органов мошенники были пойманы и заключены под стражу. Долгое время велось следствие, решением суда были вынесены приговоры всем участвовавшим в мошеннической деятельности.

Также были многочисленные обращения потребителей с такими вопросами, как оформление субсидии, мошеннические действия в сфере финансов, повышение цен на продукты и лекарства, льготы при рождении третьего ребенка, отказ обслуживать в магазине из-за отсутствия маски, выплаты на детей, пенсионных выплат, раздел имущества при разводе, выдача земельного участка ,в сфере гражданского судопроизводства.

Специалист Общественной приемной не только консультировал по этим вопросам, но и брали на контроль решение тех или иных проблем.

Эта задача сводится к обеспечению возможности потребителей разрешать спорные правоотношения с продавцом, изготовителем, исполнителем с помощью оперативных, справедливых и доступных процедур. Особое внимание уделяется нуждам потребителей с низким уровнем дохода. Здесь немаловажное значение приобретает предоставление потребителям информации о процедурах досудебного урегулирования.

Первоочередной задачей защиты прав потребителей является создание всеобъемлющих и действенных правовых основ гарантии интересов потребителей и обеспечение полного осуществления защиты интересов потребителей.

Порой качество обслуживания покупателей является очень низким и весьма далеким от соответствия ожиданиям клиента.

На современном этапе развития постиндустриального общества люди должно знать свои права в области потребления товаров и предоставления услуг. Прочные знания в этой сфере спасут от многих неприятностей в будущем. Менеджеры, руководители фирм, частных организаций также должны обладать прочными знаниями в области предоставления качественных товаров, услуг, чтобы избежать проблем с российским и международным законодательством. Знание законодательства в области защиты прав потребителей позволяет поднять уровень системы менеджмента, соблюсти баланс между интересами потребителей и

предпринимателей, не опуститься до безнаказанности и вседозволенности в деле построения собственного бизнеса.

Организации по защите прав потребителей призваны участвовать в разработке программ и проектов, направленных на защиту прав потребителей от некачественных товаров и услуг, осуществлять контроль за соблюдением Закона РФ «О защите прав потребителей», просвещать потребителей в вопросах защиты их прав, проводить работу с предпринимателями с целью разъяснения недопущения проникновения на потребительский рынок некачественных товаров, предоставления некачественных услуг. Благодаря созданию Общественной приемной для оказания населению бесплатной консультационной помощи у потребителей появилась реальная возможность отстоять свои права, как в судебном, так и в несудебном порядке. На приеме граждан задействован опытный юрист, имеющий за плечами огромный опыт работы

Общественная приемная выступает как просветительская организация в сфере защиты прав потребителей. Главная ее функция – бесплатное оказание консультативной и практической юридической помощи потребителям в досудебном порядке.

Правозащитник - не только правозащитник, но и ПРАВОПРОСВЕТИТЕЛЬ.





**Памятка для защиты своих прав, предусмотренные законодательством
Российской Федерации о правах потребителей.**

1. Купив товар, не спешите отходить от места совершения покупки. Если это непродуктовый товар, то проверьте, все ли детали имеются в комплекте, если это продовольственный товар проверьте срок годности, дату изготовления и состав.

2. Если Вы заключаете договор об оказании услуг, выполнения работ, обязательно внимательно и подробно прочитайте все его главы, пункты и параграфы.

3. Не бойтесь выдвигать свои условия. Но при этом старайтесь, чтобы ответственность сторон в договоре была расписана в равной степени.

4. Обязательно возьмите экземпляр договора себе.

5. В случае обнаружения недостатков в товаре, если они не были оговорены с продавцом, Вы, как потребитель, вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

соразмерного уменьшения покупной цены;

замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;

потребовать также полного возмещения убытков, причиненных Вам вследствие продажи товара ненадлежащего качества;

проведения экспертизы некачественного товара за счет продавца, присутствовать при ее проведении и (в случае несогласия) оспорить результат.

Что делать, если все-таки свои права придется отстаивать?

1. Если Вы обнаружили, что купили некачественный товар, воспользовались некачественными услугами или работой, необходимо идти в ту организацию, с которой Вы заключили договор купли - продажи или договор об оказании услуг (о выполнении работ) с претензией в двух экземплярах.

2. Если сотрудники организации отказываются принять претензии, Вы можете отправить ее через почтовое отделение заказным письмом с уведомлением о получении.

3. Необходимо дождаться уведомления. Если срок удовлетворения требования истек с момента получения требования, потребитель вправе обратиться в отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Омской области, где окажут Вам правовую помощь и защитят Ваши права.

4. Если спорный вопрос не получилось урегулировать в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в суд, либо по месту жительства, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора по своему выбору, при этом потребитель освобожден от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.