**Гарантии защиты прав потребителей**

Государством разработана система гарантий защиты законных интересов потребителей. Они помогают покупателям осуществлять свои права.

Требования потребитель [может](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/76ae101b731ecc22467fd9f1f14cb9e2b8799026/#dst15) предъявлять как продавцу, так и производителю. Например, возникла ситуация, когда продавец перестал работать (обанкротился, закрыл ИП). Чтобы защитить свои интересы, можно обратиться с требованиями напрямую к производителю, в том числе к иностранному. Либо к той организации, которую изготовитель уполномочил рассматривать претензии на территории Российской Федерации.

Требование о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов можно предъявить еще и импортеру.

Предъявлять претензии по товарам с недостатками можно либо в гарантийный срок, либо в срок годности. Когда производитель их не установил, это два года с момента покупки — если только более длительный период не определили по закону или договору. Аналогичный порядок для работ и услуг.

Если вещь ремонтировали по гарантии, то срок гарантии продлевают на период ремонта. Отсчитывают его с даты обращения и до дня возврата отремонтированной вещи.

Некачественный товар меняют в течение семи дней с момента обращения гражданина. Если нужно сначала проверить вещь на предмет исправности (неисправности), срок увеличат до 20 дней. Если продавец не может сразу предложить аналогичный товар к обмену, срок вырастет до месяца.

Если продавец вовремя не заменит товар, не отремонтирует или соразмерно не уменьшит стоимость некачественного товара, он заплатит неустойку 1% за каждый день просрочки. На практике суды уменьшают сумму, если она будет явно несоразмерной последствиям нарушения, по [статье 333](http://base.garant.ru/10164072/8ba15646db7b29dcfc78f8edb9290f4f/#block_333) ГК РФ, и если об этом попросит продавец.

Если же исполнитель нарушит срок выполнения работ или оказания услуг, неустойка составит 3% за каждый день просрочки. В договоре можно прописать и более строгое наказание.

Цена товаров для потребителя [должна быть](http://base.garant.ru/10106035/266d182e188e4a6f2141e0546eeec17c/#block_16014) одинаковой независимо от способа оплаты.

Обуславливать покупку одного товара приобретением другого нельзя. Нарушитель обязан будет возместить покупателю убытки.

От договора можно отказаться в любой момент, если возместить исполнителю фактически понесенные расходы.

В полном объеме можно вернуть деньги за подарочный сертификат, ведь он [считается](http://base.garant.ru/71232838/) авансом будущей покупки, а это значит, что договор купли-продажи еще не заключен.

*По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться:*

Суд

Орган, помогающий покупателям-гражданам отстоять свою правоту. Государство сделало все, чтобы люди защищали свои интересы.

* Платить госпошлину за обращение в суд не надо.
* Подать заявление можно по месту нахождения ответчика (месту жительства ИП) либо по месту пребывания или жительства истца. Суд может попросить временную регистрацию как подтверждение места пребывания, но обычно заявление принимается без этого документа.

К заявлению нужно приложить договор, подтверждение оплаты, а также расписать, как продавец нарушил права покупателя. Можно сослаться на аудио- или видеозаписи, свидетельские показания, иные доказательства.

* Помимо денег по договору, с продавца можно взыскать упомянутую выше неустойку и штраф в размере 50% от суммы удовлетворенных требований. Правда, штраф снижают в соответствии со статьей 333 ГК РФ по заявлению ответчика.
* Еще можно вернуть деньги за услуги юриста, получить компенсацию морального вреда и возместить иные расходы, например на почтовую пересылку.

Финансовый уполномоченный

Это еще один орган, куда можно обратиться при нарушении прав потребителя. Для этого нужно соответствие следующим условиям:

* спор возник по финансовой услуге;
* денежное требование находится в пределах 500 000 рублей;
* ответчиком будет страховая организация, микрофинансовая организация, банк, КПК, ломбард, НПФ — полный перечень в [реестре](https://www.cbr.ru/registries/123-fz/?utm_source=w&utm_content=page_url--zaschita-prav-potrebitelei-chto-eto-kak-obratitsya#a_72070).

Еще нужно, чтобы с момента, когда человек узнал о нарушении, прошло не более трех лет. Но можно попросить финансового управляющего восстановить этот срок.

Обращение рассмотрят в течение 15 рабочих дней, а если понадобится экспертиза, то потребуется еще 10 рабочих дней.

Если результат не устроит потребителя, он сможет подать в суд.

Роспотребнадзор

Это орган, который напрямую не разрешит спор покупателя с продавцом. Но он может оштрафовать организацию или ИП, если найдет нарушения закона.

Поэтому если покупатель видит незаконные действия продавца, например антисанитарные условия в кафе, он может смело подать жалобу ведомству.

Роспотребнадзор рассмотрит обращение, проведет проверку и накажет нарушителя.

Также Роспотребнадзор может проводить проверку качества товаров и давать по ним заключения.