**Защита прав потребителей**

**Ответственное лицо, на которое возложены функции защиты прав потребителей:**  
Главный специалист по торговле и переработке сельскохозяйственной продукции МБУ «Агентство по развитию сельских территорий» муниципального образования «Сенгилеевский район» — Щукина Татьяна Владимировна, тел 8(84233)2-15-50

График работы: пн-пт с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.00

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области. Адрес: г.Ульяновск, ул. Дмитрия Ульянова, 4.Тел: 8 (800) 555-49-43 . **тел.: 8(8422)444508, сайт:** [**http://73.rospotrebnadzor.ru**](http://73.rospotrebnadzor.ru)

График работы:

Понедельник-четверг: 09.00-12.00 и 12.45-18.00

Пятница: 09.00-12.00 и 12.45-16.45

Суббота-воскресенье – выходной.

Областное государственное казённое учреждение «Государственное юридическое бюро Ульяновской области имени И.И. Дмитриева», отдел информирования и защиты прав потребителей, г. Ульяновск, ул. Гончарова, 11, кабинет 3, тел.: 8(8422) 41-44-27, сайт: претензия24.рф (<http://pretenziya24.ru>)

Потребитель, знай свои права!

Каждый день, совершая покупки в магазинах, пользуясь различными видами услуг (медицинскими, жилищно-коммунальными, образовательными и др.), заключая договоры на выполнение работ, необходимо помнить, что все мы являемся потребителями.

Поэтому немаловажно знать свои права и уметь ими пользоваться.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. *(далее Закон),****Потребитель –***это гражданин, имеющий намерение заказать, или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Следовательно, потребителями не могут быть юридические лица и индивидуальные предприниматели, приобретающие товары (работы, услуги) для своих нужд.

Основным документом, регулирующим потребительские отношения (то есть права и обязанности, ответственность между потребителем, продавцом. исполнителем услуг и т.д.), является **Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г.**

**Право обменять или вернуть непродовольственный товар, если он не подошел (ст. 25 ЗОЗПП)**

Для этого нужно обратиться к продавцу с заявлением. А чтобы не было проблем с возвратом денег, в нем надо четко указать, почему вы хотите обменять или вернуть товар. Например, неподходящие габариты, форма, фасон, расцветка, размер или комплектация. Затем нужно обязательно дописать фразу: «Аналогичный товар в день обращения отсутствует».

Если не указать в заявлении причину, по которой товар не подошел, продавец может вам отказать. И суд может встать на его сторону (прецеденты есть), так как будет исходить из того, что вы злоупотребляете правом, раз даже причину поленились прописать.

Есть товары, которые нельзя вернуть, поэтому перед обращением [сверьтесь со списком](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17579/c8b966271331ed0f59b793d7144df9b88335c640/)1.

**Право вернуть товар и получить за него деньги, даже если гарантия закончилась (ст. 19 ЗОЗПП)**

Все слышали про гарантийный срок товаров. И многие думают, что за его пределами нет никакой защиты – например, если после истечения гарантии в автомобиле сломался двигатель, то придется делать дорогой ремонт за свой счет.

Но помимо гарантийного срока есть еще срок службы, например у автомобилей – в среднем 6 лет. В течение этого срока товар можно вернуть при наличии существенных недостатков.

У процедуры возврата товара с неистекшим сроком службы есть три особенности:

* первая – претензия и требования предъявляются производителю (изготовителю, импортеру), а не продавцу;
* вторая – перед тем как требовать возврата денег, обязательно нужно попросить отремонтировать товар; на ремонт производителю дается 20 дней, и, если он не уложится в этот срок, можно требовать деньги;
* третья – вы должны доказать, что поломка имеет производственный характер.