**Самые частые нарушения прав потребителей**

У многих был неудачный опыт, полученный в супермаркете - от покупки просроченного товара и неправильных ценников до осмотра личных вещей охранником. Кто-то лишь вздохнет и махнет рукой в уверенности, что с такими случаями бороться бесполезно. А это не так, поскольку на стороне российских покупателей выступает солидная «подмога»: закон «О защите прав потребителя» и Гражданский кодекс. Представляем вам распространенные варианты нарушений прав потребителей и способы борьбы с ними.

1. Товар просрочен:

Право потребителя на безопасность товара закреплено в статье 7 закона «О защите прав потребителя». А согласно 18 статье этого же документа можно вернуть некачественный товар в магазин для его замены или возврата денег. Если чека нет, то потребуются два свидетеля, которые подтвердят, что продукт был куплен в данном месте. Если в торговой точке регулярно продают просроченные товары, можно подать жалобу в регулирующий орган - Роспотребнадзор.

2. Цена на ценнике одна, а на кассе – другая

Колебания валюты и нестабильная экономическая ситуация приводят к частому изменению цен на товары. Если вам не продают товар за цену, написанную на ценнике, или отказываются вернуть разницу в деньгах, которая была обнаружена после выдачи чека, это - обман потребителя. В таком случае нужно написать жалобу в Роспотребнадзор, в связи с нарушением статьи 101 закона «О защите прав потребителей».

3. Принудительный ремонт

Бывает, что магазин ремонтирует товар, несмотря на то, что покупатель потребовал деньги назад. Чтобы этого не произошло, нужно четко и в письменной форме сформулировать свои требования к торговому заведению. Согласно пункту 1 статьи 18 закона «О защите прав потребителей» вы можете: потребовать полного возврата денег, замены дефектного товара на качественный (либо такого же, либо другой марки, артикула, модели, с перерасчетом цены), бесплатного устранения дефекта или соразмерной уценки товара ненадлежащего качества и частичного возврата его стоимости.

4. Упаковка повреждена или товар разбился

Платить за случайно разбитый или испорченный товар - дело добровольное, а не обязательное. За товар, находящийся на территории магазина, несет ответственность магазин. А если покупатель получил товарный чек, то на него переходит ответственность за купленный продукт. Платить придется, если покупатель умышленно допустил порчу товара. Однако магазину придется доказать это в судебном порядке и с соответствующими доказательствами (в качестве одного из доказательств может служить запись с видеокамер).

5. Бесконечная экспертиза

Если покупатель хочет вернуть дефектный товар в магазин и получить за него деньги, а представитель магазина настаивает на экспертизе, то она проводится в течение 10 календарных дней (согласно статье 22 закона «О защите прав потребителей»). В случае обмена некачественного товара на новый, срок выполнения требования составляет 20 дней (даже с учетом экспертизы). Это написано в 21 статье закона «О защите прав потребителей». У продавца есть право на экспертизу товара в случае возникновения спора с покупателем о причинах дефекта.

6. Кладите вещи в камеру хранения

Один из наиболее распространенных случаев нарушения прав потребителя в торговых заведениях. Если вы кладете сумку в ячейку для хранения, то, тем самым, заключаете с супермаркетом договор хранения. Он - добровольный, а не обязательный (статья 421.1 Гражданского кодекса РФ). При этом ответственность за вещи несет хранитель. Во внутреннем уставе магазина может быть прописано правило оставления вещей покупателей на хранение. В этом случае за вещами обязана следить охрана магазина.

7. Предъявите вещи к досмотру

Если при выходе из магазина магнитная рамка «запищала», то ни охрана, ни администрация не имеют права обыскивать вас, требовать показать покупки, чек или все содержимое сумки. Этим может заняться только полиция, в присутствии понятых. Сотрудники магазина имеют право вызвать полицию, но таким же правом обладаете и вы, если охранник попытается применить физическую силу. За такие действия ему может грозить штраф или лишение свободы на срок до 7 лет (статья 203 УК РФ).  
  
**В случае нарушения выше указанных прав Вы можете обратиться в комиссию по защите прав потребителя при администрации Ермаковского района телефон 2-17-62 или позвонить на горячую линию 8-800-555-49-43 Роспотребнадзор г. Минусинск.**