

# Ваши права нарушили. Как правильно жаловаться?

Мы часто сталкиваемся с нарушением своих прав в сфере торговли и услуг. Перепутанные ценники, не та сумма на кассе, требования показать сумку и другие личные вещи на выходе, ожидания, что вы заплатите за вещь, которую разбили в магазине не по своей вине; плохое обслуживание в ресторане, испортили заказ в ателье, а волосы — в парикмахерской... Перечислять конкретные примеры можно бесконечно. Теоретически мы все знаем, что закон нас в таких ситуациях защищает. Но как добиться того, чтобы это было реализовано на практике? Рассказываем пошагово, как, куда и кому жаловаться!



Ваши действия должны быть поэтапными, потому что каждый предыдущий этап позволяет разрешить конфликт с наименьшими потерями для вас и организации.

## Итак, если ваши права нарушили, порядок ваших действий в общем случае таков:

### 1. Позовите менеджера

Позовите менеджера (магазина, ателье, парикмахерской) и постарайтесь решить вопрос с ним. Возможно, этот человек лучше осведомлен о правах потребителей или больше будет готов пойти навстречу.

### 2. Подавайте жалобу в письменном виде

Если вы считаете, что записи в Книге жалоб и предложений недостаточно, обратитесь с официальной жалобой в письменном виде.

Составьте ее в двух экземплярах. Один останется у администрации магазина (при вас должны ее принять и присвоить ей номер), второй — у вас. На нем сотрудник организации должен поставить подпись и печать, которые подтвердят, что жалоба принята в работу.

Если у вас отказываются принять жалобу, отправьте ее по почте заказным письмом. Это будет приравнено к предъявлению жалобы очно.

**Важно!** В течение 10 дней (вы можете сами указать в жалобе, в какой срок хотели бы видеть устранение нарушений, но чаще всего это именно такой промежуток времени) вам должны предоставить официальный письменный ответ на вашу жалобу. Если ответа нет или в его качестве предъявлен отказ, вы можете обращаться в Роспотребнадзор.

### 3. Обратитесь в Роспотребнадзор

Обращение в Роспотребнадзор также осуществляется в письменном виде в форме жалобы. Опишите ситуацию, как вы ее видите (можно так же, как в жалобе к магазину или организации, оказывающей услуги). Важно! Приложите доказательства. Это могут быть чеки, фотографии, договор (если речь идет об оказании услуг), показания свидетелей, и так далее.

**Обратите внимание!** Если у вас нет возможности обратиться в Роспотребнадзор очно, вы можете отправить свою претензию по электронной почте. Но нужно приложить скан или фотографию оригинальной претензии, которую вы подавали в организацию, где нарушили ваши права.

Конечно, личное присутствие предпочтительней, потому что вы сможете сразу уточнить детали.

Роспотребнадзор организует проверку компании, на которую вы пожаловались. Его действия будут направлены на досудебное урегулирование конфликта и устранение тех недостатков, которые приводят к нарушению прав потребителей. Но если и это не поможет, вам придется обращаться в суд.

#### 4. Обратитесь в суд

Вы можете обратиться в суд, и если решение вынесут в вашу пользу, вам будут компенсированы ваши затраты, также возможно получение компенсации морального ущерба. Но помните, что бремя доказывания вины ложится на того, кто инициирует процесс (то есть, на истца). Вам потребуется собрать и предъявить все доказательства, подтверждающие то, что ваши права действительно были нарушены. Это могут быть чеки, фотографии, свидетельства очевидцев, запись в Книге жалоб и предложений, жалоба, поданная в магазин, и так далее.

В том случае, если суд признает вину организации (магазина или фирмы из сферы торговли), несправедливость будет устранена, вам компенсируют затраты (например, вернут деньги, если вы приобрели некачественный товар).

Как показывает практика, когда речь идет о защите прав потребителей, суды зачастую становятся на сторону пострадавших. Поэтому если правда на вашей стороне, судиться есть смысл. Но это длительный и все же не вполне предсказуемый процесс. Поэтому намного выгоднее урегулировать конфликт в досудебном порядке. Если, зная свои права, вы дадите понять руководству магазина или компании из сферы услуг, что не отступитесь, с большой долей вероятности вы сможете настоять на своем и восстановить справедливость.