**Наиболее часто задаваемые вопросы к Управлению Роспотребнадзора по Новгородской области**

**Что нужно сделать потребителю для защиты своих прав? Каков порядок?**

Для того чтобы защитить свои права и добиться их выполнения, потребителю нужно сначала предъявить в письменной форме претензию продавцу (исполнителю). Что является досудебным порядком урегулирования спора. Если исполнитель отказался добровольно удовлетворить законные требования потребителя, то необходимо обратиться в суд и в Роспотребнадзор.

**Как мне подать претензию, если продавец в магазине отказывается ее принимать?**

Отправьте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Все квитанции сохраните у себя.

**Один из самых задаваемых вопросов и требований в обращениях потребителей к Управлению Роспотребнадзора по Новгородской области, помочь вернуть денежные средства за какой-либо товар, либо услугу?**

В случае неудовлетворения Ваших требований в добровольном порядке, и не достижения согласия, соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в п.1 ст.11 ГК РФ и п.1 ст. 17 Закона, защита прав потребителей осуществляется судом. Согласно ст. 1 Федерального конституционного закона от 31.12.1996 № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», судебная власть самостоятельна и действует независимо от законодательной и исполнительной властей, при этом никакие другие органы и лица не вправе принимать на себя осуществление правосудия.

За Вами остается право в соответствии со **ст. 11 Гражданского кодекса РФ, п.1 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей»** обратиться с исковым заявлением в суд.

Потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания; по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора.

Согласно **п.3 ст. 17 Закона** при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Доказательства представляются сторонами и другими лицами, участвующими в деле.

Дополнительно разъясняем, что согласно ч. 1 ст. 47 ГПК РФ Управление или его территориальные органы в целях защиты прав потребителей в судах могут вступать в судебный процесс по своей инициативе или по инициативе лиц, в нем участвующих, для дачи заключения по делу до принятия решения судом первой инстанции.

**Что нужно сделать потребителю для защиты своих прав? Каков порядок?**

Для того чтобы защитить свои права и добиться их выполнения, потребителю нужно сначала предъявить в письменной форме претензию продавцу (исполнителю). Что является досудебным порядком урегулирования спора. Если исполнитель отказался добровольно удовлетворить законные требования потребителя, то необходимо обратиться в суд и в Роспотребнадзор.

**Как мне подать претензию, если продавец в магазине отказывается ее принимать?**

Отправьте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Все квитанции сохраните у себя.

**Купил в магазине товар, но чек потерял. Товар оказался некачественным. Что предпринять?**

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» Вы имеете право предъявить требования, указанные в названной статье, даже без кассового чека. Однако покупку этого товара в данном конкретном магазине Вам придется доказывать.  
Согласно ст. 493 Гражданского кодекса РФ, кроме кассового чека, факт заключения договора розничной купли-продажи подтверждается выдачей продавцом покупателю кассового, товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Если все указанные документы отсутствуют у покупателя, то покупатель может ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора.

**Что делать если товар исправный, но не подходит по каким-либо показателям?**

В соответствии с нормами законодательства по защите прав потребителей, покупатель вправе обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течение 14 дней, не считая дня покупки. Но при этом должны быть сохранены: товарный вид, фабричные ярлыки и товар не должен быть в употреблении.  
Однако из этого правила есть исключения: не подлежат обмену товары, указанные в перечне, утвержденном Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55.