

3. Не откладывая дело в долгий ящик, обращайтесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию, где нужно написать заявление и отдать товар на экспертизу. Вы получите копию заключения экспертизы.

4. Имея на руках экспертное заключение, подтверждающее, что инородное тело действительно было внутри продукта, а не подброшено Вами ради шутки, можно идти туда, где вам продали товар с «начинкой». Хорошо если у Вас сохранился чек, если нет – придется приложить показания свидетелей. Копии бумаг и заранее написанную претензию с требованием возместить материальный и моральный ущерб отдаете руководителю или секретарю, но обязательно – под подпись на втором экземпляре..

5. Но не исключен вариант, когда продавец (производитель) не захочет даже разговаривать. Тогда Вам прямая дорога в суд. Можно биться за правду самостоятельно, а можно обратиться в Общество защиты прав потребителей за квалифицированной юридической помощью. Иски до 100 тысяч рублей рассматриваются в мировых судах, более 100 тысяч – в федеральных.

[Сайт по защите прав потребителей в Пермском крае.](#)



**МБУК «Библиотека
имени Ф.Ф.Павленкова
Неволинского сельского поселения»
Кунгурский муниципальный район**

Адрес:
617450 Пермский край, Кунгурский район,
с.Неволино, ул.Школьная, д.3

Тел./факс: (34271)4-42-96
Эл.почта: nevolino.bibl@yandex.ru
Сайт: nevolino.ru

**МБУК «Библиотека
имени Ф.Ф.Павленкова
Неволинского сельского поселения»
Кунгурский муниципальный район
Пермский край**

**Уроки потребительских
знаний**



Основные права потребителя:

Право на качество

Право на безопасность

Право на информацию

Право на возмещение ущерба

Законодательство защищает Ваши права и определяет механизмы реализации этой защиты. Знание своих основных прав поможет Вам правильно вести себя в ситуациях нарушений этих прав, с которыми - увы! - нам приходится сталкиваться слишком часто.

Ваше право на качество означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).

Право на безопасность: как потребитель Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом (п.1 ст.7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Право на информацию: потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации Вы должны

получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.

Право на возмещение ущерба:

За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором ([ст.13 Закона РФ "О защите прав потребителей"](#)). Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.

Срок службы, срок годности и гарантийный срок - сроки ответственности.

На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки - сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков)

Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков. Есть перечни товаров (работ), на которые срок службы (срок годности) должны устанавливаться в обязательном порядке. Если на товар (работу) не установлены срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени Вы можете предъявить требования относительно товаров (работ) с установленными сроками.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (п.1 ст.16 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Если в результате исполнения такого договора у Вас возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Пять шагов в защиту своих прав

1. Обнаружив в продукте питания то, чему в еде быть не положено – осколок стекла, мышинный хвостик, червяка или какую другую пакость, – не спешите выкидывать покупку в мусорное ведро. Аккуратно упакуйте продукт и инородное тело в целлофан и положите в холодильник, лучше – в морозилку.

2. Заручитесь показаниями свидетелей. Хорошо, если факт неприятной находки и ваших мучений подтвердят посторонние лица – соседи, к примеру. Но свидетельство членов семьи суд тоже принимает во внимание. Если вы как-то пострадали – порезались, отравились, перепугались до шока, – немедленно фиксируйте нанесенный вред у врача. Проще говоря, берите справку. Покупали лекарства – сохраняйте рецепты и чеки.