

СПИСОК ТЕЛЕФОНОВ ОРГАНИЗАЦИЙ, ЗАНИМАЮЩИХСЯ ЗАЩИТОЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:

В целях защиты прав потребителей товаров и услуг 7 февраля 1992 г. был принят закон N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.



ЕДИНЬЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР РОСПОТРЕБНАДЗОРА:

8-800-555-49-43

ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ ЛИНИЯ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ГОРОДУ САНКТ- ПЕТЕРБУРГУ

8-812-764-02-44

Часы работы: в рабочие дни с 10:00 до 17:00 (время московское),
перерыв с 12:00 до 13:00.

ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОТДЕЛ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ГОРОДУ САНКТ-ПЕТЕРБУРГУ (МОСКОВСКИЙ, ФРУНЗЕНСКИЙ, ПУШКИНСКИЙ, КОЛПИНСКИЙ, КИРОВСКИЙ, КРАСНОСЕЛЬСКИЙ, ПЕТРОДВОРЦОВЫЙ РАЙОНЫ)

(812) 727-72-20

E-mail: to_yug-zapad@78rospotrebnadzor.ru

СОЮЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ

191124, г. Санкт-Петербург, Суворовский проспект, д. 65, лит. "Б",
3-й этаж, офис 42

тел. (812) 274-10-40

www.potrebitel.net

СПБ ООП "ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ"

(812) 324-25-80

E-mail: spbpotrebitel@yandex.ru

https://spbkontrol.ru/

ОБЩЕСТВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА И ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

191025, г. Санкт-Петербург, Невский пр., д. 78

тел.: (812) 400-22-20, 273-05-26

СПРОО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПО СОБЛЮДЕНИЮ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

191014, Санкт-Петербург, переулок Саперный, дом 21

тел. (812) 920-83-72, (812) 327-80-32

E-mail: sproop@mail.ru

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ "ДИАЛОГ"

199034, Санкт-Петербург, Университетская наб. д.25, оф. 28 (3-й этаж)

тел. 8 (812) 600-79-78, 8 (812) 418-27-08

E-mail: info@galoba.ru

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ОБЩЕСТВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ «ОПОКАР»

195252, г. Санкт-Петербург, ул. Софьи Ковалевской, д. 3, корп. 1
тел. (812) 533-35-46

АССОЦИАЦИЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

по защите прав потребителей «Выбор потребителя»

191124, г. Санкт-Петербург, Суворовский пр., д. 65-Б

тел.: (812) 274-15-52, 274-10-36



ВНУТРИГОРОДСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА ПОСЕЛОК ШУШАРЫ



ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: КАК ДЕЙСТВОВАТЬ В СПОРНЫХ ВОПРОСАХ

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ЗАКОНЕ:

потребитель - 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;

изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

- Потребитель имеет право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на их безопасность, на информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), а также право на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

- Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом.

- Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

- Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

- Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СПОРНЫХ ВОПРОСАХ (т.е. когда нарушаются его права):

Составьте претензию. Претензия может быть составлена в произвольной форме, при этом в ней необходимо указать:

- 1) Кому Вы направляете претензию
- 2) Кто подает претензию.
- 3) Далее - в отдельной строке нужно написать ПРЕТЕНЗИЯ или ЗАЯВЛЕНИЕ
- 4) В тексте претензии изложить существо дела.
- 5) Далее четко сформулируйте свои требования.
- 6) Укажите в конце претензии, какие у Вас намерения в случае, если Ваши требования не будут удовлетворены в добровольном порядке.
- 7) Дата и подпись.
- 8) Укажите какие документы Вы прилагаете к претензии:

К примеру: ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Копия гарантийного талона
2. Копия товарного чека
3. Копия справки из гарантийной мастерской и др.

К претензии (заявлению) приложите копии имеющихся у Вас документов.

Претензия составляется в 2-х экз., и подается лично, отправляется по почте, вручается при свидетелях или делается запись в КНИГЕ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ.

Если вам отказывают в выполнении ваших законных требований, то смело обращайтесь в суд с исковым заявлением