

При совершении покупки в магазине возникла конфликтная ситуация, потребитель считает, что нарушены его права. Каким образом ему поступить для их защиты?

При возникновении спорной или конфликтной ситуации потребитель в первую очередь вправе обратиться к продавцу за получением книги замечаний и предложений, которая имеется в каждом объекте торговли. Обращение в книге замечаний и предложений излагается по существу в произвольной форме.

В свою очередь продавец обязан рассмотреть обращение и в установленные законодательством сроки (15 дней) дать письменный обоснованный ответ.

Если потребитель с полученным ответом не согласен, обжаловать ответ можно в вышестоящую организацию.

Кроме того, потребитель имеет право обратиться за помощью в государственные органы, к уполномоченному по правам потребителей городского или районного исполнительного комитета, как в письменном виде, так и устно, в ходе личного приема.

Для того, чтобы уполномоченный смог установить факт нарушения прав, потребителю необходимо предоставить документы, имеющие значения для рассмотрения вопроса по существу (например: копию договора, чека, ответ продавца (исполнителя)).

По результатам рассмотрения обращения потребителя уполномоченный дает оценку действиям продавца (исполнителя), в случае необходимости выдает предписание о прекращении нарушения прав потребителей либо принимает иные меры в соответствии с законодательством.