

## **Содержание:**

Image not found or type unknown



## **Введение**

Довольно длительное время потребитель был лишен возможности защиты своего потребительского права. Данную возможность потребитель получил в следствии принятия ФЗ «О защите прав потребителя».

Способами защиты прав потребителя является совокупность мер, которые могут быть приняты для устранения нарушения права потребителя.

## **Основная часть**

В соответствии с Федеральным законом «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации», если одной из сторон в гражданском обязательстве является гражданин, который использует, приобретает или заказывает, или же только имеет намерение приобрести какой-либо товар, соответственно либо воспользоваться услугами, то он пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с Граждански кодексом РФ и Федеральным законом «О защите прав потребителя. Отсюда следует, что физическое лицо обладает дополнительными правами по защите своих потребительских прав, нежели чем покупатель-организация.

Анализируя действующее законодательство Российской Федерации, можно прийти к выводу, что существует несколько основных способов защиты потребителем своих прав и интересов:

1. Самозащита потребительских прав;
2. Изменение или прекращение обязательства;
3. Возмещение убытков;
4. Взыскание неустойки;

## 5. Возмещение морального вреда.

Следует сказать, что главной особенностью способов защиты потребительского права является то, что они могут применяться как в совокупности, так и по отдельности. Рассмотрим подробнее каждый из перечисленных выше способов.

Самозащита потребительских прав характеризуется тем, что покупатель действует самостоятельно – без обращения в компетентные государственные органы.

Приведу пример. На товары, например, обуви, существует определенный гарантийный срок – в основном 30 дней – если гражданин обнаружил брак, или обувь просто не подошла по размеру, то гражданин имеет право вернуть данный товар и потребовать возвращения своих денежных средств, или же просто обменять приобретенный товар.

Хотелось бы отметить, что самозащита права, как способ защиты прав потребителя, в свою очередь подразделяется на два вида:

1. Обращение к персоналу организации, который обменяет товар или вернет вам деньги без составления претензии или жалобы, а посредством заполнения формы «возврат»;
2. Письменная претензия или жалоба на имя руководства.

Следующий способ, который мы рассмотрим в данной статье – изменение или прекращение обязательства.

Например, продавец сам может обменять некачественный товар или же может устранить недостатки товара. Также, продавец и покупатель могут договориться между собой об обмене некачественного товара на другой качественный товар с доплатой со стороны покупателя. Данный способ защиты прав потребителя является самым распространенным и используемым.

Следующие три способа – возмещение убытков, уплата неустойки и возмещение морального вреда – условно можно объединить в один способ – восстановление имущественной сферы.

Данный способ основан на взимании неустойки и возмещении причиненных убытков. Такой ущерб может быть оценен не только как материальный, но и моральный. Возмещение морального вреда применяется исключительно в судебном порядке. Сумма зависит от физических или нравственных страданий,

которые были причинены покупателю за определенный отрезок времени.

Хотелось бы отметить, что на практике требование истца о возмещении морального вреда удовлетворяется очень редко. Так, например, в 2018 году Верхнепышминский городской суд Свердловской области вынес решение по делу гражданки Косаревой Анжелики Евгеньевны, в котором удовлетворил все заявленные требования (неустойку, проценты просрочки и т.д.), кроме морального вреда (Решение № 2-1486/2018 2-1486/2018~М-1436/2018 М-1436/2018 от 29 сентября 2018 г. по делу № 2-1486/2018).

Теперь разберем подробнее формы защиты потребителем своих прав.

При нарушении прав покупателя перед ним встает проблема выбора формы защиты своих потребительских прав.

Формы защиты прав потребителей – это комплекс мероприятий, которые регламентированы правом и направлены на выполнение правоприменительными организациями в пределах правозащитного процесса. Это означает, что каждый покупатель может отстаивать свое право, как в судебном порядке, так и самостоятельно с продавцом. Данное право закреплено в ст. 17 Федерального закона «О защите прав потребителей», которая устанавливает, что в случае возникновения разногласий между продавцом и покупателем или получения покупателем некачественного товара, потребитель имеет право подать соответствующее заявление в суд. В зависимости от характера правонарушения, рассмотрение данного заявления может происходить в административном, гражданском, уголовном и конституционном порядке судебного разбирательства.

Несмотря на прозрачность законодательной базы, продавцы или производители часто не выполняют своих обязанностей, используя некомпетентность и незнание законов покупателями.

Именно поэтому перед решением конфликта лучше обратиться к опытному юристу, который проконсультирует вас во всех аспектах возникнувшей ситуации и предоставит ряд необходимых рекомендаций. Если же продавец отказывается от выполнения своих обязанностей, и вы вынуждены обратиться в суд, без опытного специалиста не обойтись. Юрист составит исковое заявление, подготовит все доказательства и поможет на всех этапах судебного процесса.

## **Заключение**

Таким образом, можно сделать вывод, что потребитель может воспользоваться любым способом защиты своего потребительского права, а может и несколькими сразу. Также, потребитель сам решает в какой форме он будет осуществлять защиту своего нарушенного права – посредством обращения в суд или же самостоятельно.