

Порядок разрешения споров при нарушениях прав потребителей

Анализ практики прокурорского надзора за исполнением законодательства о защите прав потребителей свидетельствует о том, что в 2010-2011 годах наиболее часто права потребителей нарушались в сфере торговли, общественного питания, оказания жилищно-коммунальных услуг.

Прокуратурой района в 2010 году выявлено 11 нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей, с целью устранения нарушений внесено 9 представлений, по результатам рассмотрения которых 3 лица привлечены к дисциплинарной ответственности, предостережено о недопустимости нарушения закона 20 должностных лиц.

В 2011 году прокуратурой района выявлено 33 нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей, с целью устранения которых внесено 6 представлений, предостережено о недопустимости нарушения закона 40 должностных лиц, к административной ответственности привлечено 5 лиц, направлено в суд 3 исковых заявления.

Что же делать, если Ваши права потребителя нарушены? Конечно, можно обратиться в правоохранительные и надзорные органы. Однако, наиболее эффективным средством защиты нарушенных прав является обращение в суд.

Законодательство о защите прав потребителей устанавливает досудебный порядок разрешения споров, а в случае их неурегулирования предусматривает обращение в суд. Если товар, приобретенный потребителем, имеет дефекты, то согласно [ст. 18](#) Закона «О защите прав потребителей» покупатель обращается к продавцу с претензией, и если последний с ней не согласен, они отправляют данный товар на экспертизу для определения характера дефекта - производственный или потребительский (по вине потребителя).

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.