

Многие потребители обращаются в различные организации с жалобами и заявлениями, не имея никаких документальных подтверждений о нарушении их прав. Многие не могут указать, кто же их права нарушил, или не имеют возможности установить, кто же виноват в том, что их права нарушены.

Основная трудность не в том, чтобы установить, какая же статья закона нарушена, а в том, чтобы предоставить в организацию, которая защищает права потребителей, неопровержимые доказательства самого факта нарушения и кто конкретно виновен в нарушении. Другими словами, самое трудное – получить фактический материал, сами факты. Есть действия, которые потребитель должен сделать сам. Никто за него факты и доказательства собирать не станет. Это его личная обязанность.

Для того, чтобы обращаться в какие-либо государственные органы или общественные организации, надо иметь доказательства о нарушении прав граждан как потребителей, иметь сведения о нарушителе и доказательства его вины. Это нужно для того, чтобы государственная или общественная организации могли не сомневаться в достоверности и правдивости фактов, изложенных в заявлении или жалобе.

К доказательствам нарушения прав, необходимым для соответствующих действий государственных или общественных организаций можно отнести:

- чек или другой документ, подтверждающий факт покупки или заключения договора (это необходимое условие применения положений Закона Украины «О защите прав потребителей»);

- договор со всеми приложениями и дополнениями;

- заключение сервисного центра;

- акты/заклучения экспертиз;

- заявления или жалобы, завизированные продавцами или работниками сферы услуг, но оставшиеся безответными или с отрицательными резолюциями и т.д. и т.п;
- письменные отказы продавцов или исполнителей работ или услуг.

Кроме этого, все предприятия розничной торговли и общественного питания независимо от форм собственности ведут Книгу отзывов и предложений установленной формы, в которую покупатели (посетители) записывают жалобы, предложения, отклики и замечания.

Многие потребители недооценивают волшебную силу Книг отзывов и предложений. На практике, проверяющие различных контролирующих органов, как правило, знакомятся с записями в Книге отзывов и предложений и по ним составляют предварительное мнение о качестве выполнения служебных обязанностей работниками проверяемой организации.

Запись в этой книге может послужить также дополнительным доказательством нарушения прав потребителей при служебном расследовании и административном воздействии, реагировании государственных органов, защищающих права потребителей, или судебном разбирательстве.

В общем, запись и отраженная в ней реакция администрации в Книге отзывов и предложений также немаловажное свидетельство о произошедшем нарушении потребительских прав.

Типичная реакция большинства жалобщиков на нарушения прав потребителей – письменные обращения в вышестоящие инстанции.

Если потребитель сразу после нарушения его прав или возникшего недоразумения обращается в государственные органы, защищающие права потребителей, то реакция чиновников этих органов не всегда ему понятна и вызывает часто у него незаслуженное возмущение. Но не надо спешить с выводами. Да, чиновники обязаны реагировать на нарушения прав потребителей, но устанавливать, действительно ли нарушены права потребителей, они не обязаны. Действующее законодательство такие обязанности ни на кого не возлагает. Приходя с заявлением о нарушении прав потребителей, граждане должны представить доказательства этих нарушений.

Правильнее – сначала немедленно обратиться с письменным заявлением (претензией) к самому нарушителю.

Заявление должно быть составлено в двух экземплярах, один из которых передается продавцу, а на втором - продавец делает отметку о получении вашего заявления. Если по каким-либо причинам продавец отказывается принимать заявление либо ставить свою подпись на вашей копии, отправьте заявление заказным письмом с уведомлением о вручении.

На практике большинство продавцов, исполнителей и производителей реагируют на заявления потребителей в соответствии с действующим законодательством и конфликты быстро исчерпываются.

Однако, если нарушитель не поступит в соответствии с законодательством о защите прав потребителей (не направит ответ в установленный срок или пришлет письменный отказ, ограничивающий права) – это будет доказательством нарушения прав потребителей. Далее следует обратиться в территориальный орган специально уполномоченного органа исполнительной власти по делам защиты прав потребителей с письменным заявлением об отказе продавца реализовать право потребителя, установленное положениями Закона Украины «О защите прав потребителей».

Наличие письменных доказательств нарушения прав потребителей значительно ускорит действия чиновников государственных органов по восстановлению прав потребителей.