**Ссылка на материал:** [**https://zvezdagukovo.ru/na-strazhe-prav-potrebitelej**](https://zvezdagukovo.ru/na-strazhe-prav-potrebitelej)

**На страже прав потребителей**

*Вы когда-нибудь покупали дорогую одежду известного бренда под видом оригинала, которая оказывалась наглой подделкой? Или брали в небольшом магазинчике у дома якобы самые свежие пряники, от черствости которых чуть ли не ломались зубы? Если вы бывали в подобных ситуациях, то знайте – ваши права были нарушены. Корреспондент газеты «Звезда Шахтера» разбирается вместе с сотрудниками сектора торговли и защиты прав потребителей экономического отдела Администрации города Гуково, в каких случаях горожанам стоит добиваться справедливости и отстаивать свои права.*

**Продали некачественный товар? Тогда мы идем к вам!**

Жители Гуково жалуются на разные нарушения в сфере потребительского рынка. За первые 7 месяцев 2025 года было проведено более 200 консультаций по жалобам и обращениям от потребителей.

*- В каких случаях обращаются за помощью в сектор торговли и защиты прав потребителей?* *Когда думают, что нарушены их права, видят проявленную несправедливость в их адрес*, – рассказывает заведующий сектором торговли и защиты прав потребителей экономического отдела Администрации города Гуково Наталья Александровна Кондрашкина. - *Бывает, что гуковчанам продают некачественный товар или хамят, нарушают оговоренные сроки доставки мебели, не предоставляют полную информацию о товаре при покупке. Потребители, конечно, обращаются к нам по подобным вопросам, но не по всем у нас есть полномочия. Если нет компетенции, то после проведения стандартной консультации, направляем их к тем, кто может помочь, например, в Роспотребнадзор или полицию*.

Наталья Александровна отмечает, что иногда хитрые продавцы выдумывают чуть ли не мошеннические схемы, чтобы продать некачественный товар или услугу. Но, к счастью, это редкое явление не только в нашем городе, но и в стране.

– *Чаще всего можно решить проблему мирным путем, так что в большинстве случаев происходит досудебное урегулирование. Но иногда, если какой-то сложный каверзный вопрос, допустим, поломка техники, то все решается путем искового заявления через суд,* - добавляет Наталья Александровна*.*

**Клиент всегда прав**

Существую одна знаменитая фраза, которая, наверное, возникает в голове у любого покупателя, когда кажется, что его права нарушили. Звучит она так: «Клиент всегда прав». Данное правило придумал основатель английского универмага Selfridge Гарри Гордон Селфридж еще в начале прошлого столетия. Он выступал за то, чтобы к жалобам клиентов относились серьезно, чтобы они не чувствовали себя обманутыми. Об этом правиле не забывают и в 21 веке.

Но бывает, что люди злоупотребляют тем, что «они всегда правы»*.* Есть даже такое понятие как «потребительский рэкет». Это когда покупатели ходят и «кошмарят» тех же самых продавцов, требуя того, чего они не должны выполнять. Например, пытаются сдать обратно поношенную вещь спустя много дней после покупки, обвиняя продавца в том, что она была какая-то некачественная.

– *Например, был случай такой случай, что люди зимой купили санки, а весной, когда они уже не нужны, попытались их сдать. В такие моменты приходится отстаивать уже права продавца, -* продолжает Наталья Александровна Кондрашкина.

**Когда дело доходит до разбирательств**

За семь месяцев 2025 года было составлено 22 претензии и подготовлено 5 исковых заявлений для потребителей в защиту их прав, ведь бывают случаи, когда без суда невозможно добиться справедливости.

Так, гуковчанин Дмитрий (имя изменено) приобрел в магазине газовый счетчик. При его установке специалист горгаза выявил, что счетчик не работает. Мужчина обратился к продавцу, но тот отказался возвращать деньги. Тогда после консультации сектора торговли и защиты прав потребителя было решено составить досудебную претензию, но это никак не повлияло на недобросовестного продавца. И только в ходе судебных разбирательств продавец признал свою вину и вернул Дмитрию деньги за некачественный товар. Подобные истории для Гуково – это скорее исключение из правил, ведь в большинстве случаев удается договориться с продавцом самостоятельно или же с помощью советов сектора торговли и защиты прав потребителей экономического отдела Администрации города.

– *Ну, а куда еще обращаться с подобными проблемами*? – говорит ведущий специалист сектора Анастасия Ивановна Иванова. - *Был у нас такой случай, когда гуковчанину нагрубили в аптеке, где он покупал лекарства. Мы провели беседу с руководителем аптеки и пострадавшему были принесены извинения.*

На самом деле, проявление хамства по отношению к покупателю – это один из самых спорных вопросов, которые решают специалисты сектора торговли и защиты прав потребителей. Ведь что для одних – грубость, то для других – обычное общение.

– *Как-то раз в магазине в п.ш. «Антрацит» Галине (имя изменено) продавец дала сдачу не с 500 рублей, а как с 50 рублей. Проконсультировав Галину, мы поговорили по телефону с руководителем торговой точки о возможной ошибке при расчете с покупателем. Руководитель торговой точки разобрался в сложившейся ситуации и гуковчанке вернули полную сдачу*, - говорит заведующий сектором торговли и защиты прав потребителей экономического отдела Администрации города Гуково Наталья Александровна Кондрашкина.

Так что лучшее решение руководителей, чьи подчиненные нарушили права потребителей, это пойти на контакт с пострадавшей стороной. Никому не нужны лишние затяжные судебные разбирательства, ведь это уж точно не принесет доход работникам торговли.

– *Одна гуковчанка, назовем ее Ольга, как-то приобрела в продуктовом магазине колбасу, а дома обнаружила, что срок годности уже истек*, – вспоминает ведущий специалист сектора Анастасия Ивановна Иванова. - *Мы побеседовали с руководителем магазина о недопустимости реализации подобных товаров. Деньги за колбасу Ольге вернули, но мы от сектора торговли направили информационное письмо в ТУ Роспотребнадзора г. Гуково о факте продажи товара с истекшим сроком годности.*

Напомним, в нашей стране покупатели защищены Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Человек может обратиться с жалобой в сектор торговли и защиты прав потребителей, его обращение рассмотрят и в рамках закона примут решение. Главное – не бояться стремиться к справедливости!

**М. Горбанёва**