**3.** Не откладывая дело в долгий ящик, обращайтесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию, где нужно написать заявление и отдать товар на экспертизу. Вы получите копию заключения экспертизы.

**4.** Имея на руках экспертное заключение, подтверждающее, что инородное тело действительно было внутри продукта, а не подброшено Вами ради шутки, можно идти туда, где вам продали товар с «начинкой». Хорошо если у Вас сохранился чек, если нет – придется приложить показания свидетелей. Копии бумаг и заранее написанную претензию с требованием возместить материальный и моральный ущерб отдаете руководителю или секретарю, но обязательно – под подпись на втором экземпляре..

 5. Но не исключен вариант, когда продавец (производитель) не захочет даже разговаривать. Тогда Вам прямая дорога в суд. Можно биться за правду самостоятельно, а можно обратиться в Общество защиты прав потребителей за квалифицированной юридической помощью. Иски до 100 тысяч рублей рассматриваются в мировых судах, более 100 тысяч – в федеральных.

 ***График работы ЦСЗИ***

с 10.00 до 18.00

перерыв с 14.00 до 15.00

выходной: суббота

(в летнее время: суббота, воскресенье)

***Контактная информация***

ЦСЗИ расположен в читальном зале

 Центральной районной библиотеки

МУ «ЦБС Красноармейского МР»

по адресу: с. Миасское, ул. Пионера, д. 43,

**E-mail: libr45@mail.ru**

***Руководитель ЦСЗИ***

Щелканова Светлана Владимировна

телефон: 8(35150) 2-11-34

***Сотрудник ЦСЗИ***

Соловьева Елена Федоровна



 **МУ «ЦБС Красноармейского МР»**

**Центральная районная библиотека**

**Центр социально значимой**

**информации**

 

**с. Миасское**

 **2013 г.**

***Основные права потребителя:***

**Право на качество**

**Право на безопасность**

**Право на информацию**

**Право на возмещение ущерба**

 Законодательство защищает Ваши права и определяет механизмы реализации этой защиты. Знание своих основных прав поможет Вам правильно вести себя в ситуациях нарушений этих прав, с которыми - увы! - нам приходится сталкиваться слишком часто.

 ***Ваше право на качество*** означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).

 ***Право на безопасность***: как потребитель Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом (п.1 ст.7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

 ***Право на информацию***: потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации Вы должны получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.

 ***Право на возмещение ущерба***: За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (ст.13 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.

 ***Срок службы, срок годности и гарантийный срок - сроки ответственности.*** На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки - сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков. Есть перечни товаров (работ), на которые срок службы (срок годности) должны устанавливаться в обязательном порядке. Если на товар (работу) не установлены срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени Вы можете предъявить требования относительно товаров (работ) с неустановленными сроками. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (п.1 ст.16 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Если в результате исполнения такого договора у Вас возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

***Пять шагов в защиту своих прав***

**1**. Обнаружив в продукте питания то, чему в еде быть не положено – осколок стекла, мышиный хвостик, червяка или какую другую пакость, – не спешите выкидывать покупку в мусорное ведро. Аккуратно упакуйте продукт и инородное тело в целлофан и положите в холодильник, лучше – в морозилку.

**2.** Заручитесь показаниями свидетелей. Хорошо, если факт неприятной находки и ваших мучений подтвердят посторонние лица – соседи, к примеру. Но свидетельство членов семьи суд тоже принимает во внимание. Если вы как-то пострадали – порезались, отравились, перепугались до шока, – немедленно фиксируйте нанесенный вред у врача. Проще говоря, берите справку. Покупали лекарства – сохраняйте рецепты и чеки.