**Закон РФ «О защите прав потребителей» и навязывание услуг. Как отказаться от предлагаемого сервиса?**

Согласно закону, потребитель всегда имеет право на свободу выбора и отсутствие давления со стороны продавца. Этот закон действует для любой организации, вне зависимости от вида предоставляемой услуги. Как бороться с нечестными предпринимателями и организациями и куда обращаться в случае спорной ситуации, рассмотрим ниже.

Под навязыванием услуг подразумевают попытку нечестного продавца вынудить потребителя приобрести тот или иной продукт, используя различные уловки. В результате чего, покупатель несет лишние расходы. Подобные действия со стороны продавца являются противозаконными. Примером типичного навязывания услуги, является невозможность приобрести товар, без покупки сопутствующих товаров. Таким образом, нарушается право свободы выбора потребителя.

Самые частые варианты навязанных услуг: навязывание страховки, при оформлении кредитного договора; навязывание дополнительных медицинских исследований и сопутствующих препаратов; навязывание услуг мобильной связи и интернета; включение лишних пунктов в договоры ЖКХ; предоставление нотариальных услуг; рекламные спам-звонки и смс-рассылки; навязывание услуг под видом рекламных акций; навязывание посреднической услуги по оформлению крупных покупок.

Основным документом, регулирующим отношения между продавцом и покупателем, является ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей». Согласно ст.16 запрещается: Выполнять работы или предоставлять дополнительные услуги без согласия покупателя в письменной или устной форме, а также требовать оплату за них. Обуславливать приобретение товара обязательной покупкой дополнительных вещей, услуг, работ. Оказывать давление на покупателя. Согласно статьи 16 ЗоЗПП покупатель вправе отказаться от оплаты дополнительной услуги. В том случае, если оплата уже была произведена, продавец обязан вернуть денежные средства в полном объеме, после чего договор расторгается и считается недействительным.

Согласно КоАП РФ Статья 14.8. Нарушение иных прав потребителей, продавец обязан предоставить полную и достоверную информацию о приобретаемой услуге. Также запрещается: включение в договор дополнительных пунктов и условий, без ведома покупателя; намеренная дезинформация покупателя о характере и объеме предоставляемой услуги, ее стоимости и порядка оплаты. В данном случае нарушаются права потребителя на получение достоверной информации о приобретаемом товаре. Такой договор считается недействительным и расторгается с полным возмещением денежных средств.

Согласно статье 16 ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также КоАП РФ Статья 14.8., навязывание услуг предусматривает наказание: административный штраф до двух тысяч рублей для физических или должностных лиц, и до двадцати тысяч для юридических; возмещение денежных средств покупателю в полном объеме; аннулирование договора.

При обнаружении нежелательной, навязанной услуги, покупатель вправе отказаться от нее. Для этого необходимо лично обратиться к руководителю организации с просьбой аннулировать услугу и возместить денежные средства, либо составить письменное обращение на имя администратора в двух экземплярах с подробным описанием претензии и способах решения проблемы. В случае игнорирования претензии, необходимо обратиться за помощью в следующие органы:

1. Отдел по развитию торговли, предпринимательства, бытового обслуживания населения и защиты прав потребителей администрации Иловлинского муниципального района по адресу: р.п. Иловля, ул. Буденного 47, каб. №307, тел.: 8(84467)5-12-36;
2. Роспотребнадзор. Подать документ можно как лично, так и онлайн на официальном сайте. Желательно предоставить документы, доказывающие факт нарушения (фото,видео- и аудио- материалы, свидетельские показания, копии чеков и т.д.). После рассмотрения жалобы, сотрудники данной службы обязаны провести проверку по факту нарушения прав потребителя. Федеральный антимонопольный комитет рассматривает жалобы в случае финансовых нарушений.
3. Прокуратура. В случае обращения, осуществляет внеплановую проверку организации.
4. Суд. Сюда следует обращаться в случае серьезных убытков или нарушений со стороны организации.

В составлении претензии необходимо указать следующее: фамилию, имя, отчество заявителя; наименование органа, куда обращается пострадавший; реквизиты и название организации; подробное изложение сути претензии со ссылкой на действующие законы; требования заявителя; сведения о наличии доказательств; дата и подпись.

Отдел по развитию торговли, предпринимательства, бытового

обслуживания населения и защиты прав потребителей

администрации Иловлинского муниципального района