Закон РФ «О защите прав потребителей» предоставил гражданам широкие права, но наивно ожидать, что они будут соблюдаться сами по себе. На каждом из нас лежит большая доля ответственности за то, что с нами происходит. Поэтому грамотное потребительское поведение, в большинстве случаев, позволит сделать правильный выбор, предотвратить возможное нарушение ваших прав, а в случае возникновения конфликта – погасить его в самом начале и найти компромиссный вариант урегулирования.  
Но не следует забывать о том, что в любой компании, с которой у вас может возникнуть конфликт, работают профессионалы. И они вполне могут запутать вас и убедить,  что фирма права, а вы – нет, хотя на самом деле все наоборот. Может случится и так, что будучи уверены в своей правоте, вы начнете войну против фирмы и, лишь когда дело дойдет до суда, поймете, что правда была не на вашей стороне.  
Избежать подобных ситуаций можно. Для этого нужно реально оценивать свою компетентность. Если же вы чувствуете, что знаний не хватает, значит необходимо обратиться за помощью к профессионалам. Причем, она требуется не только на стадии  возникновения конфликта, но еще при заключении договора. Часто потребитель  просто не замечает тех «подводных камней», которые очевидны для квалифицированных специалистов, ведь над договором трудились юристы-профессионалы и разгадать их «уловки» под силу только таким же профессионалам. Следовательно, при подписании сложного договора помощь юриста может оказаться просто необходимой.

1.   Государственная защита прав потребителей.  
Права потребителей государство закрепило законом. Но задача государственного регулирования в любой области не только предоставить гражданам определенные права, но и создать механизмы, гарантирующие их соблюдение. Для этого государство создает специальные организации, наделяя их особыми полномочиями, в нашем случае - правами по контролю соблюдения потребительского законодательства.  
В России обязанности по защите прав потребителей распределены между федеральными, региональными и местными органами, это позволяет эффективно отстаивать права потребителей в любом регионе страны.  
Рассмотрим на примере Тюменской области.  
На федеральном уровне существует орган исполнительной власти, который регулирует и контролирует исполнение законодательства в сфере защиты прав потребителей. Называется он Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (РОСПОТРЕБНАДЗОР). В каждом субъекте РФ у Роспотребнадзора есть свои территориальные подразделения.  Задачи Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей:

- отстаивать интересы потребителей при принятии нормативных актов, затрагивающих права потребителей;

- давать разъяснения по вопросам потребительского законодательства;

- проводить проверки соблюдения прав потребителей в различных сферах и пресекать нарушения;

- выявлять опасные товары, приостанавливать их выпуск и реализацию, принимать меры по отзыву их из торговой сети.

Определенные полномочия есть у органов местного самоуправления.  
В некоторых городах создаются отделы по правам потребителей. Законом РФ «О защите прав потребителей» закреплены функции по защите прав потребителей, которые вправе осуществлять органы местного самоуправления. Местные органы по защите прав потребителей, в отличие от федеральных, не наделены никакими контролирующими и карающими функциями. Но, тем не менее, они могут принимать эффективные меры к нарушителям Закона.

Следует обратить внимание, что органы местного самоуправления не наделены функциями осуществления представительства в суде. Следовательно, в случае возникновения разногласий с продавцом о недостатках приобретенного товара, оказанной услуги или выполненной работы, с исковым заявлением в суд Вы обращаетесь самостоятельно, а местные органы по защите прав потребителей в рамках своих полномочий могут оказать Вам консультативную помощь в составлении искового заявления.

2. Общественная защита прав потребителей. Государство может многое, но не все. Поэтому кроме государственных органов на помощь потребителям приходят общественные объединения. Главное отличие общественного объединения - его независимость и мобильность. Их деятельность не связана бюрократическими барьерами. Если при обращении потребителей сотрудники общества сталкиваются с нарушениями их прав, работа по их защите может начаться в тот же день. Однако это не значит, что работа государственных органов, защищающих права потребителей, неэффективна. Было бы странно, если бы органы власти, наделенные контрольными и надзорными полномочиями, могли действовать по своему усмотрению, не соблюдая инструкций и процедур, но, к сожалению, выполнение всех формальностей, зачастую, тормозит процесс принятия решений.

У общественных объединений таких ограничений нет. Они делают то, что считают необходимым в данный момент. Вместе с тем, они осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами этих объединений, в соответствии с которыми они вправе:  
- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам);  
- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей;  
- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;  
- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите их прав;  
- обращаться в суды с заявлением в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);  
- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг).

Кроме государственных органов и общественных объединений есть ряд других организаций, которые оказывают платные услуги потребителям и также помогают гражданам эффективно пользоваться своими  правами. Это – экспертные учреждения, которые уполномочены проводить экспертизы продукции, документов и т.п., и выдавать по результатам экспертизы экспертные заключения в случае возникновения спора о причинах недостатка товара (услуги) между  продавцом и потребителем.

И в сложившейся ситуации заключение специалиста-эксперта может быть решающим в урегулировании конфликтной ситуации.  
Однако хочется отметить, что и здесь Закон предоставляет широкие возможности потребителям. В случае, несогласия потребителя с результатом эксперта, он вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.