За прошедшую неделю (с 29 февраля по 04 марта) в Управление обратилось за получением консультаций 26 потребителей. Основными темами обращений потребителей были: реализация товаров сложнобытового назначения ненадлежащего качества – 13, оказание услуг - 5. Даны разъяснения по поводу нарушения санитарных правил и норм– 5. Оказана помощь в составлении 19 претензий на имя продавца (исполнителя).

Предлагаем потребителям ознакомиться с наиболее интересными поступившими вопросами потребителей и разъяснениями специалистов по данным вопросам.

Вопрос: Купила сыну книгу для школы, но она ему не понадобилась. Решила сдать ее в магазин, но продавец категорически отказывается возвращать деньги. Разве это правильно?
Ответ: Закон «О защите прав потребителей» в статье 25 действительно дает потребителю право обменять (или вернуть) непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Однако не любой товар можно вернуть. Перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену по основаниям, указанным в статье 25 Закона «О защите прав потребителей», утвержден Правительством Российской Федерации. Согласно пункту 14 этого перечня книги, брошюры, буклеты, календари и другие непериодические издания обмену или возврату не подлежат. Таким образом, Ваши права не нарушаются. Книгу, купленную в магазине, по действующему законодательству возвратить продавцу Вы не имеет права.

Рекомендуем Вам внимательно ознакомиться с упомянутым перечнем товаров и совершать покупки более обдуманно и внимательно, помня о том, что не всякий товар можно вернуть продавцу.

Вопрос: В телефоне в течение гарантийного срока обнаружен производственный брак. Продавец отказывается вернуть мне деньги в полном объеме, утверждая, что я долго

им пользовался и у телефона потерян товарный вид, поэтому цена понизилась. Неужели продавец прав?

Ответ: В данном случае продавец не прав. В соответствии с п.27 «Правил продажи отдельных видов товаров», утвержденных Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01.1998 - при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за его полного или частичного использования, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств