За прошедшую неделю в Управление обратились за получением консультаций 45 человек, в том числе лично - 28, по телефону - 17. По вопросам покупки технически сложных товаров консультации получили 24 человека, по транспортным услугам - 2, по правилам реализации непродовольственных товаров - 4, по услугам ЖКХ - 3, по бытовым услугам - 1, услугам общепита - 1, по прочим услугам - 3. 12 потребителям оказана помощь в составлении претензий на имя продавца, обратившимся потребителям даны консультации по разъяснению действующего законодательства.

Большинство обращений потребителей связаны с покупкой бытовой техники по различным проблемам. Так, например, при покупке планшета потребителю был навязан сертификат дополнительного сервиса стоимостью 399 рублей.

В магазинах электроники распространена продажа сертификатов программы дополнительного сервиса. Как правило, менеджеры уговаривают купить данный сертификат обещая продление гарантии.

Подвох в том, что так называемая "расширенная" гарантия по сути ничего не расширяет, а просто дублирует гарантию установленную законом. Единственно иногда он просто продлевает срок гарантии (допустим вместо года по закону у вас будет гарантия 2 года). Но и тут надо быть внимательным, т.к. очень часто в условиях прописано - владелец сертификата имеет право на сервисное обслуживание по истечению гарантийного срока на товар, но в пределах 3-х лет с момента выдачи настоящего сертификата. Получается мы покупаем этот сертификат на 3 года (и платим соответственно за 3 года), но фактически он действовать будет всего один год, т.к. гарантия, установленная изготовителем составляет 2 года. Т.е. получается начинает действовать такой сертификат только по истечению гарантии изготовителя (2 года например) и до истечения 3 лет, с момента выдачи, т.е. всего один год.

Но самое главное, вернуть его стоимость сертификата можно только до истечения срока его действия.

Вернуть деньги, уплаченные за навязанный/купленный по незнанию сертификат можно в соответствии с 32-й статьей Закона РФ «О защите прав потребителей» в следующем порядке:

1. Убедиться, что его срок еще не окончился.
2. Написать заявление о возврате стоимости сертификата (обязательно заставить поставить на вашей копии отметку о принятии заявления).
3. В случае отказа или игнорирования заявления обратится с иском в суд.

Уважаемые потребители, напоминаем, что Общественная приемная и «горячая линия»

Роспотребнадзора по Республике Алтай работают ежедневно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, телефон: (38822)64384.