За текущую неделю в Управление обратился за получением консультаций 31 потребитель. Наиболее распространенными были вопросы потребителей по правилам приобретения и возврата товаров сложнобытового назначения, реализации швейных изделий, а также оказания различного рода услуг.

Всем потребителям, обратившимся в Роспотребнадзор по Республике Алтай за консультациями, даны разъяснения действующего законодательства. 22 потребителям оказана помощь в составлении претензий в адрес продавцов.

Далее приводим наиболее интересные вопросы потребителей с разъяснениями.

Вопрос: В мастерской по ремонту бытовой техники купила стиральную машину автомат. На второй день после подключения в машине проявился дефект – бежит вода. Можно вернуть деньги за некачественный товар бывший в употреблении?

Ответ: Потребители, приобретающие непродовольственные товары, бывшие в употреблении, не всегда знают свои права, предусмотренные Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ № 55 от 19 января 1998 г.

Покупатель, которому продан бывший в употреблении товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору предъявить требования, предусмотренные пунктом 27 Правил продажи отдельных видов товаров, ст.18 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»: замены некачественного товара, соразмерного уменьшения покупной цены, безвозмездного устранения недостатков товара, возмещения расходов по устранению недостатков, а также расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар суммы.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в

удовлетворении его требований.

За консультативной помощью по возникающим вопросам можно обратиться в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай по телефону (838822) 6 42 41.

Вопрос: Каким способом можно забронировать номер в гостинице, и в праве ли работники гостиницы отказать в бронировании по причине отсутствия свободных номеров?

Ответ: В октябре 2015г. вступили в силу «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденные постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.15г. В данном законодательном акте оговаривается и порядок бронирования того или иного средства размещения.

Так, исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

Вопрос: На мой юбилей муж хотел купить ожерелье из золота по цене 45 тыс. рублей. Продавец потребовала паспорт, имеет право продавец требовать документ?

Ответ: С учетом вступивших в силу с 10 января 2016 года дополнений в Федеральный закон "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" организации, осуществляющие операции с денежными средствами или иным имуществом при покупке физическими лицами ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней на сумму, превышающую 40 000 рублей при расчете наличными денежными средствами, и превышающую 100 000 рублей при оплате банковской картой, обязаны провести идентификацию клиента.

Сведения, которые относятся к идентификации физических лиц, включают в себя в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (при наличии) потребителя, а также серию и номер документа, удостоверяющего личность.

Учитывая вышеизложенное, отказ продавца в заключении договора купли-продажи ювелирных изделий, стоимость которых превышает установленные законом суммы, при отказе потребителя предъявить соответствующий документ, будет являться правомерным.