

Наверное, самые сложные для потребителя ситуации возникают тогда, когда потребитель обнаруживает дефект в товаре, а претензии по его качеству предъявлять уже некому, так как торговое предприятие официально прекратило свою хозяйственную деятельность. К сожалению, в г. Горно-Алтайске такая ситуация в последнее время возникает очень часто. В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай участились обращения потребителей по поводу приобретения сложно-бытовой техники в предприятиях торговли города, которые прекратили свою деятельность, как, например ООО «Мототех», ООО «Росбыттехника» и другие.

Но отчаиваться не следует, шансы добиться справедливости все же остаются!

В соответствии с п. 3 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», при обнаружении недостатков в товаре, потребитель имеет право: предъявлять претензии изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру товара. В своей претензии потребитель может требовать замены на аналогичный товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества (расходы по оплате экспертных или юридических услуг).

В соответствии с требованиями ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» информация о товаре в обязательном порядке должна содержать, в том числе, информацию об адресе (месте нахождения), фирменном наименовании (наименовании) изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера. Информация об адресе (место нахождения), фирменном наименовании (изготовителя, уполномоченной организации, импортера) содержится в технической документации (руководстве, инструкции по эксплуатации, техпаспорте) или в ином другом документе, прилагаемом к товару.

Кроме того, в гарантийных документах указаны адреса сервисных центров для обслуживания и ремонта сложнорбытовой техники. При обнаружении недостатка в товаре потребитель в период гарантийного срока может обратиться по одному из

указанных адресов для бесплатного ремонта.

Для установления адреса организации (о юридическом (или почтовом) адресе изготовителя, импортера товара и адреса представительств фирмы-изготовителя), потребитель вправе обратиться за помощью в Налоговые органы с соответствующим запросом, либо воспользоваться Интернет услугой.

На основании выше изложенного, специалисты Управления рекомендуют обращаться с письменной претензией к вышеперечисленным организациям. В случае, если требования не будут удовлетворены организацией в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в суд за защитой своих потребительских прав. Согласно п. 3 ст. 17 Закона потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В соответствии с п.2 ст.17 Закона «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

За консультацией по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь на телефон «горячей линии»: (38822)64241 по будням с 9-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45.