

Потребитель приобрела стиральную машину-автомат и попросила магазин доставить товар к обозначенному адресу. Товар доставили без упаковки, без инструкции и с видимыми повреждениями. Однако вернуть поврежденный товар оказалось не так просто. Почти полтора месяца потребитель терпеливо ждала, когда магазин произведёт замену, и, не дождавшись ответа от продавца, написала заявление о расторжении договора и возврата денежных средств

Однако магазин в нарушение действующего законодательства устранил действительно имеющийся в машинке недостаток и предложил потребителю забрать отремонтированный товар. Не согласившись с такими действиями торговой организации потребитель решила отстаивать свои права в суде и обратилась за помощью в Консультационный Центр по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай» за консультацией и оформлением искового заявления.

Первоначально суд не поддержал позицию потребителя и не удовлетворил исковые требования о расторжении договора купли-продажи некачественного товара. В отстаивании своих прав потребитель дошла до Верховного суда Республики Алтай, который не признал постановления суда первой и апелляционной инстанции законными в связи с допущением ошибок в применении норм материального права и направил дело потребителя на новое рассмотрение в суд первой инстанции.

Суд удовлетворил её исковые требования и обязал торговую организацию расторгнуть договор купли-продажи стиральной машины и выплатить потребителю стоимость товара, неустойку, которая за весь период составила 122 тысячи 800 рублей, компенсировать моральный вред в размере 2 тысяч рублей и расходы на консультационные услуги. Кроме того, штраф за нарушение продавцом прав потребителя и неудовлетворением его требований в добровольном порядке составил 70 тысяч 581 рубль. Решение не вступило в законную силу.

Таким образом, упорство и настойчивость потребителя, а главное уверенность в своей правоте и желание отстоять свои права сполна окупилась.

Уважаемые потребители, получить полную и квалифицированную консультацию по всем

вопросам защиты Ваших прав Вы можете лично на приёме у специалистов Консультационного Центра по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д. 13 либо по телефону 2-70-49. Жители районов Республики могут обращаться в пункты по защите прав потребителей в филиалах ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РА» в районах: в Усть-Коксинском и Усть-Канском районах 8(388-48)22-1-02, Кош-Агачском районе 8(388-42)23-0-96, Онгудайском и Улаганском районах 8(388-45)22-4-02.

Кроме этого, консультационную помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить по телефону «горячей линии» Роспотребнадзора по Республике Алтай по тел: (38822) 64384 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, по пятницам с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-45.