

Настойчивость потребителя, знание закона, а также помощь специалистов Роспотребнадзора в отстаивании нарушенных прав, помогли потребителю вернуть деньги за неисправный сотовый телефон.

В мае текущего года потребитель Ш. приобрела телефон в крупной торговой сети города. Практически сразу после покупки в приобретенном товаре проявился дефект: телефон стал отключаться. Воспользовавшись правом, предоставленным Законом «О защите прав потребителей», гражданка Ш. обратилась к продавцу с требованием расторгнуть договор купли-продажи и вернуть стоимость телефона 4790 руб. По истечении месяца продавец предложил потребителю забрать телефон, при этом в акте сервисного центра было указано, что «выполнен гарантийный ремонт: выполнены работы - перепрошивка аппарата». Получается, что представители компании самостоятельно решили провести ремонт аппарата, в то время как владелец требовал возврата потраченных на него средств. Не согласившись с действиями компании, незаконно производившей ремонтные работы, не возвратившей стоимость покупки по истечении 10-ти дневного срока с момента получения претензии, потребитель обратилась в суд.

В ходе судебного разбирательства в процесс были привлечены специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай. В результате разбирательства, по истечении трех месяцев, потребителю удалось вернуть не только стоимость телефона, но также неустойку, моральный вред, и штраф, предусмотренный законом. Общая сумма, подлежащая взысканию с ответчика за нарушение прав потребителя, составила 14935,95 руб.

Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай еще раз обращает внимание потребителей, на тот факт, что в случае проявления потребителями настойчивости, а также владения нормами закона, отстоять нарушенные права можно и делать это необходимо.

Уважаемые потребители, изучайте свои права, применяйте их на практике, ведь только Ваша активная гражданская позиция, поможет искоренению недобросовестных и безответственных продавцов на рынке республики.

Специалисты отдела защиты прав потребителей готовы оказать практическую помощь в составлении претензии и разъяснить Вам Ваши права ежедневно по будням с 9-00 до 18-00 по телефону (38822) 6-42-41.