

За невнимательность к претензии потребителя, нежелание признавать имеющийся недостаток в реализованном компьютере, «Росбыттехника» заплатит потребителю 80 тыс. рублей.

Потребитель приобрела компьютер в ООО «Росбыттехника» магазин «5 Элемент» стоимостью 21 770.00 рублей. Однако, не прошло и месяца со дня покупки, когда стало очевидно, что компьютер работает не в соответствии заявленными характеристиками. Потребитель посчитала это недостатком товара и обратилась в магазин с заявлением о проведении гарантийного ремонта. Компьютер приняли в магазин и через определенное время предоставили потребителю акт технического осмотра, в котором было указано, что в компьютере имеется недостаток, который признан производственным дефектом. Поэтому магазин снял товар с гарантийного ремонта и предложил потребителю не гарантийный ремонт за 3 тыс. рублей.

Не согласившись с таким результатом проверки по качеству, потребитель обратилась в Консультационный Центр ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай» за разъяснениями, где в соответствии с положениями ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» специалисты посоветовали потребовать от продавца провести экспертизу товара. С письменной претензией о проведении экспертизы за счёт продавца потребитель вновь обратилась в магазин.

Однако ООО «Росбыттехника» не торопились с рассмотрением претензии и проведением экспертизы. Спустя месяц, не дождавись от магазина ответа, не пользуясь приобретённым товаром, но продолжая оплачивать банковский кредит, взятый на его покупку, потребитель обратилась в суд с исковыми материалами, которые подготовили специалисты Центра.

В судебном заседании ООО «Росбыттехника» предоставили результаты проведённой экспертизы, согласно которым, недостатков в работе компьютера не выявлено.

Потребитель, в свою очередь, заявила ходатайство о проведении независимой судебной экспертизы за свой счёт, оплатив её стоимость в сумме 11 200,00 рублей. Настойчивость потребителя оправдалась результатами: эксперт установил, что в приобретённом потребителем компьютере отсутствует соответствующий разъем, в

следствие изъятия видеокарты, что является существенным недостатком данного компьютера, так как нарушены его модельные характеристики.

Судебный спор потребителя с ООО «Росбыттехника» длился почти 9 месяцев. Общий срок невозможности использования потребителем приобретённого товара в течение года составил 135 дней. Денежная сумма, подлежащая по решению суда взысканию с ООО «Росбыттехника», с учётом неустойки, убытков потребителя и штрафа за отказ от добровольного удовлетворения требования, и пр. перевалила за 100 000,00 рублей. В судебном заседании представитель ООО «Росбыттехника» согласился с результатами экспертизы, и дабы снизить бремя своей финансовой ответственности, предложил потребителю заключить мировое соглашение, согласно которому обязался в десятидневный срок выплатить потребителю в общей сумме 80 000,00 рублей.

Уважаемые потребители. Возможно, благодаря именно Вашей настойчивости и терпению продавцы наконец-то научатся соблюдать законы и не нарушать Ваши права! Призываем вас смело отстаивать свои права, в случае их нарушения продавцами.

Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты прав потребителей можно по тел: (38822) 64241, со специалистами Консультационного Центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай»: (38822) 22225.