

Потребитель приобрела на сотовый телефон дополнительную услугу - «пожизненная гарантия», по истечении 3-х лет использования телефона в нем проявился дефект. Уверенная в том, что телефон на гарантии, потребитель обратилась в магазин с требованием о его ремонте. В магазине потребителю отказали в удовлетворении требований, мотивировав отказ окончанием срока действия услуги.

Изучив представленные материалы, специалисты отдела защиты прав потребителей Роспотребнадзора по Республике Алтай установили, что в момент заключения договора потребителю не была представлена информация о периоде действия приобретенной услуги, что дает ему право в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения убытков, но при этом потребитель обязан вернуть товар продавцу (исполнителю).

Ответственность за предоставление ненадлежащей информации несет изготовитель (исполнитель, продавец).

В том случае, если недостатки товара возникли после передачи продавцом товара покупателю из-за того, что продавец не предоставил покупателю полную и достоверную информацию о нем, продавец обязан выполнить одно из следующих требований покупателя:

- безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерно уменьшить покупную цену;
- заменить на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- заменить на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;

- полностью возместить убытки, причиненные вследствие продажи товара ненадлежащего качества;

- заменить технически сложные и дорогостоящие товары на товары аналогичной марки (модели, артикула), а также заменить на такие же товары другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, но только в том случае, если будут обнаружены существенные недостатки товаров.

Что касается недостатков выполненной работы (оказанной услуги), возникших вследствие отсутствия полной и достоверной информации о работе и услугах у потребителя, то он вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездно устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги);

- уменьшить цену выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездно изготовить другую вещь из однородного материала такого же качества или потребовать повторного выполнения работы;

- возместить понесенные расходы по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем;

- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги), если обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора;

- потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Если у потребителя нет специальных знаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги), то изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до него эту информацию.