

За прошедшую неделю в Управление обратилось за получением консультаций 24 потребителя, в том числе 8 человек обратились за консультациями к специалистам Роспотребнадзора по Республике Алтай по телефону, и 16 потребителей обратилось в Управление лично.

В основном, обращения потребителей касались: реализации товаров сложно-бытового назначения ненадлежащего качества – 8; реализации швейных изделий ненадлежащего качества - 4; оказания услуг населению ненадлежащего качества – 6, из них: нарушение сроков установки изделий из ПВХ – 2; в области потребительского кредитования – 3; о порядке заключения договора ОСАГО при страховании автомобиля – 1.

Четырем потребителям дано разъяснение ст. 25 «Право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества» Закона РФ «О защите прав потребителей», еще одному Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Всем потребителям даны разъяснения действующего законодательства. Оказана помощь в составлении 16 претензий на имя продавца.

Уважаемые потребители, далее мы приводим наиболее интересные и часто задаваемые вопросы потребителей с разъяснениями ваших прав, как потребителей.

Потребитель приобрел сотовый телефон, он оказался ненадлежащего качества. Обратился в магазин с требованием о замене на телефон другой марки. Цена данного телефона ниже цены некачественного телефона, в магазине отказываются выплачивать разницу в ценах.

В данном случае продавец не прав, отказывая потребителю в выплате разницы в ценах. На основании пункта 2 статьи 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» при замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара подлежащего замене, ниже цены товара, предоставляемого взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставляемого взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.

Жительница города приобрела платье для девочки без примерки. Дома в ходе примерки оказалось, что платье не подходит ребенку по размеру. Со дня покупки прошло всего 3 дня. Когда потребитель обратилась к продавцу с требованием о возврате денег, продавец пообещала вернуть деньги в течение десяти дней, так как подобного товара для обмена в наличии не оказалось. Потребитель спрашивает, прав ли продавец?

В данной ситуации продавец не прав. Существует значительная разница между требованием потребителя о возврате денег за товар надлежащего качества и за некачественный товар. В соответствии с требованиями ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. - требование потребителя о возврате денежной суммы, уплаченной за непродуктовый товар надлежащего качества, подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

В соответствии с требованиями ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» срок на возврат денег за товар ненадлежащего качества – 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Уважаемые потребители, напоминаем вам, что Общественная приемная и «горячая линия» в Роспотребнадзора по Республике Алтай работают в ежедневном режиме по будням. Адрес общественной приемной: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173, тел: (38822)64241. Часы работы с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу рабочий день сокращен до 16-45. Адреса и телефоны общественных приемных в районах республики можно узнать на нашем сайте в разделе: территориальные отделы.