

В апреле 2014 года в отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по РА по вопросам защиты потребительских прав по телефону получили консультации ☐☐ 86 граждан. Приводим наиболее интересные вопросы потребителей и разъяснения по ним.

1. В магазине «5- Элемент»☐ купили цифровую приставку к телевизору, но решили вернуть ее назад, не пользовались ей, приставка качественная. Магазин☐ отказывается ☐ возвращать деньги.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998года № 55 утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Цифровая приставка входит в данный перечень. В данной ситуации продавец не ущемляет права потребителя в обмене или возврате товара.

2. В ООО «Стройка-Алтай» заключили договор бытового подряда, услуга оказана некачественно, недостатки исполнителем не устраняются. Какими должны быть наши действия?

В соответствии с требованиями ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги),
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы(оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков в выполненной работе (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленные договором сроки недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

При отклонении предъявленной претензии полностью или частично, либо при неполучении ответа в установленный для ее рассмотрения срок, спор разрешается в судебном порядке. При этом Вы, как потребитель, имеете право на альтернативную подсудность и освобождение от уплаты государственной пошлины согласно ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей». Для составления искового заявления в суд Вы можете обратиться в Консультационный центр ФБУЗ Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай» по адресу: г.Горно-Алтайск пр. Коммунистический,13.

3. Имеет ли право страховая организация отказать в выдаче полиса ОСАГО в случае отказа подписать договор страхования жизни?

Страховые организации не имеют право навязывать дополнительные платные услуги. Отказ страховой компании в заключении договора ОСАГО также является незаконным.

Если у Вас сложилась подобная ситуация рекомендуем обратиться в страховую организацию с письменным требованием о заключении договора ОСАГО без дополнительных платных услуг.

В случае получения отрицательного ответа, либо неполучения ответа от страховой компании, Вы можете обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор. При этом страхователь, необоснованно уклоняющийся от заключения договора, должен возместить другой стороне причиненные этим убытки.

В случае реализации Вами права на судебную защиту, Вы можете при подаче искового заявления в суд заявить ходатайство о привлечении Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай в качестве органа, дающего заключение по делу, с целью защиты Ваших прав.

4. В последнее время часто в магазинах самообслуживания проводятся акции. К примеру, курицу по цене 50 рублей за 1 кг можно купить только в случае приобретения другого товара, не участвующего в акции, на сумму не менее 200 рублей. В противном случае цена на курицу будет в 2 раза выше. Не нарушают ли данные действия магазинов права потребителя?

Законодательство Российской Федерации не запрещает предприятиям розничной торговли проведение различного рода акций, стимулирующих продажи. При этом Закон РФ «О защите прав потребителей» определяет, что до потребителей должна быть доведена необходимая и достоверная информация, обеспечивающая возможность правильного выбора товара, в том числе сведения о его **цене и условиях приобретения**. Оценив полученные сведения, а также свои возможности и потребности, у потребителя всегда есть право выбора: купить товар по сниженной цене, соблюдая условия акции, либо не участвовать в акции и приобрести товар по его розничной цене.

Если же указанная информация не представлена- обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай с жалобой, указав наименование организации – продавца и место нахождения магазина.

5. На одном из интернет-сайтов сделал заказ на покупку семян овощей и цветов с условием оплаты товара при получении на почте. В настоящее время обстоятельства изменились, могу ли я отказаться от этого заказа?

Такой способ продажи товаров называется дистанционным. У Вас есть право отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи – в течение семи дней. В том случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была представлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи. При этом продавец в течение 10 дней должен вернуть потребителю

деньги, уплаченные по договору, за вычетом расходов на доставку от потребителя возвращенного товара.

6. При покупке билета на междугородний автобусный рейс с меня взяли помимо стоимости проезда еще и деньги за страхование от несчастного случая. Разве этот платеж обязателен?

Поскольку услуга страхования является добровольной, то исполнитель не вправе навязывать потребителю эту дополнительную услугу. Только получив предварительное согласие пассажира на страхование его от несчастного случая, кассир вправе взять деньги и выдать страховой полис. При навязывании данной услуги Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора с жалобой по поводу ущемления Ваших прав.

Уважаемые потребители, напоминаем Вам, что телефон «горячей линии» Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты прав потребителей(38822)64241. Звоните по будням с 9-00 до 18-00.