

В Управление Роспотребнадзора по РА поступают жалобы от потребителей об отказе продавца принять товар, в котором проявился дефект, в торговой точке. Вместо этого потребителям предлагают передать вещь курьеру, который якобы должен приехать за некачественным товаром по предварительной заявке.

Разъясняем, что подобные действия продавца противоречат требованиям ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», где указано, что «Продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара». С учетом положений п.2 данной статьи у потребителя есть право предъявить претензию либо продавцу, либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Таким образом, обязанность принять товар возникает у того субъекта предпринимательской деятельности, к которому была предъявлена претензия. Следовательно, если потребитель предъявляет требования в порядке ст.18 Закона к Продавцу, то у последнего возникает обязанность принять товар. В случае отказа принять товар, рекомендуем покупателям фиксировать данный факт любым доступным способом (видеофиксация, запись разговора на диктофон, запись в книге отзывов и предложений или другим доступным способом), и после этого обращаться в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай с письменной жалобой.

Обращаем особое внимание субъектов предпринимательской деятельности, что административный штраф за нарушение прав потребителей составляет: на должностных лиц - от одной тысячи до трех тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей.

За консультацией по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь по телефону: (38822)64241. Телефон работает по будням с 9-00 до 13-00, и с 14-00 до 18-00, в пятницу с 14-00 до 16-45.