

Анализ обращений поступающих в общественную приемную Роспотребнадзора по Республике Алтай, показывает, что потребители с доверчивостью относятся к информации, предоставляемой торговыми компаниями через своих менеджеров, в частности относительно сроков замены товара и гарантийных сроков на замененный товар. Нередко, излишняя доверчивость не позволяет потребителям отстоять свои нарушенные права.

Так, Потребитель приобрел в торговой сети ЗАО «Связной Логистика» сотовый телефон. В результате эксплуатации в нем проявился дефект. Аппарат по требованию потребителя был заменен на новый, при этом, гарантию менеджеры стали исчислять с момента продажи первого аппарата, ущемив права потребителя.

Уважаемые потребители, помните, если вы обнаружили недостатки в товаре и предъявили требование о его замене, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования.

Если продавцу необходимо провести дополнительную проверку качества товара, это осуществляется в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования, при этом неисправная вещь должна быть сдана в торговую точку. Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, то замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, т.е. на товар, не бывший в употреблении; при этом гарантийный срок на этот товар будет исчисляться заново со дня передачи товара потребителю.

Знание законодательства о защите прав потребителей и ваша настойчивость всегда позволят вам отстоять ваши нарушенные права, как потребителя.

По вопросам защиты прав потребителей проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай можно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону: (38822)64241.