

За прошедшую неделю (с 25 по 29 января 2016 года) в Роспотребнадзор по Республике Алтай за получением консультаций обратились 24 потребителя, в том числе за консультацией по телефону обратились 15 человек и 9 потребителей пришли на прием к специалистам Управления лично.

Основными темами обращений потребителей были: реализация непродовольственных товаров – 12, в том числе товаров сложного бытового назначения ненадлежащего качества – 10; оказание услуг населению ненадлежащего качества – 11, из них: ЖКХ – 8; платные медицинские услуги – 1, услуги бассейна – 1, страхование – 1.

По вопросам продажи пищевых продуктов ненадлежащего качества обратился 1 потребитель.

8 потребителям оказана помощь в составлении претензий, остальным даны разъяснения действующего законодательства.

Далее приводим ответы на наиболее распространенные вопросы потребителей, поступившие в общественную приемную Роспотребнадзора.

*Житель города сдал на гарантийный ремонт сотовый телефон, на период ремонта потребовал аналогичный товар, но по истечению 45 дней пока товар был в ремонте, аналогичный товар так и не выдали. Потребитель спрашивает, какие права он имеет в данном случае?*

Статья 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя.

За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. Потребителю рекомендовано обратиться в суд, в случае неисполнения его требований продавцом.

*Жительница с. Майма приобрела в сетевом магазине в столице республики стиральную машину. Через какое-то время машинка вышла из строя. Потребитель спрашивает, за чей счет производится доставка товара на гарантийный ремонт?*

В соответствии с п. 7 ст. 18 Закона доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.