

За 10 месяцев 2022 года в Роспотребнадзор по Республике Алтай поступило 1350 обращений по вопросам защиты прав потребителей.

Треть поступивших обращений касаются нарушений прав потребителей при реализации продовольственных и непродовольственных товаров), 16,2 % обращений касались оказания жилищно-коммунальных услуг, 9,8 % - туристических и гостиничных услуг, 7,8% - транспортных услуг.

По поступившим обращениям специалистами подготовлено 1314 разъяснений действующего законодательства, 457 потребителям оказана помощь в составлении претензий в адрес продавцов и исполнителей услуг. По результатам рассмотрения обращений вынесено 24 предостережения о недопустимости нарушений. Специалистами Консультационного центра подготовлен и направлен в суд 21 иск в защиту прав потребителей.

Исковые требования потребителей удовлетворены на денежную сумму 2 604 000 рубля. В досудебном порядке потребителям возвращены денежные средства на сумму 472 000 рублей. Потребителям, не решившим вопросы по защите прав потребителей в претензионном порядке, рекомендовано обратиться в суд.

Преимущественным способом урегулирования споров является досудебный порядок. Исполнители услуг, в основном, предпочитают не доводить споры до суда и решать их с потребителями в досудебном порядке.

Зачастую, после направления (вручения) потребителем претензии, и получения её исполнителем, последний, удовлетворяет заявленные требования.

К сожалению, происходят ситуации, когда исполнитель отказывает в удовлетворении заявленных в претензии требований. В этом случае для восстановления своих нарушенных прав потребитель вынужден обращаться в суд. Анализ обращений потребителей по вопросам защиты их нарушенных прав показывает, что наибольшее число обращений, по которым оказывается помощь в составлении судебных исков,

касается качества сложной техники, в т.ч. бытового назначения, мобильных телефонов, продовольственных товаров ненадлежащего качества, приобретения товаров дистанционным способом, а также оказания финансовых услуг и услуг ЖКХ.

Приведем несколько примеров. Специалисты оказали помощь жительнице г. Горно-Алтайска, заключившей договор на изготовление и монтаж пластиковых окон. Общая сумма договора составила 188 000 рублей. Предприниматель нарушил срок изготовления и монтажа пластиковых окон. В досудебном порядке исполнитель услуг отказался расторгнуть договор и вернуть деньги потребителю.

По решению суда требования потребителя удовлетворены. Расторгнут договор на оказание услуг, с ответчика взыскана сумма в размере 405 000 рублей.

Так же, специалисты Консультационного центра Центра гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай помогли потребителю подготовить исковое заявление в суд о взыскании предварительно внесенных денежных средств за товар. Потребитель заключил договор с продавцом на покупку газобетона и внес предварительную оплату за товар в размере 320 000 рублей. Продавец не предоставил газобетон в установленный срок и отказался вернуть деньги за предварительно оплаченный товар.

По решению суда с ответчика взыскана сумма более 1 миллиона рублей. Из них 246 тысяч рублей неустойки и 331 тысяча штрафа за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя.

Куда следует обращаться за помощью?

Для получения консультации и подготовки претензионных материалов, исковых заявлений по вопросам защиты прав потребителей, Вы можете обратиться к специалистам Роспотребнадзора РА по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173, а также позвонить по тел. 6-36-22, 6-42-41.