

В апреле текущего года по телефону «горячей линии» в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай за консультациями обратились 109 граждан.

Наибольшее число вопросов касалось сферы торговли (качества непродовольственных товаров) – 49%; продовольственных товаров - 12%, предоставления услуг кредитования - 12%; оказания услуг ЖКХ - 18%, за консультациями по соблюдению санитарных правил и норм - 8% граждан.

Предлагаем вниманию ответы на наиболее популярные вопросы потребителей, которые, возможно, помогут и другим гражданам в разрешении спорной ситуации.

**1. Хочу досрочно внести в банк часть денег по выплате кредита, однако банком в договоре установлена минимальная сумма для досрочного частичного погашения - 25 000 рублей. Имеет ли право банк на такое ограничение?**

Гражданским кодексом РФ закреплено право потребителей на досрочное погашение кредита, причем как полное, так и по частям. Если у Вас появилась возможность и желание внести дополнительные денежные средства в счет погашения кредита и как следствие уменьшить переплату банку, то Вам достаточно сообщить о своем желании кредитной организации за 30 дней, если договором не установлен меньший срок.

Установление кредитной организацией минимальной суммы, направленной на частичный досрочный возврат кредита, является прямым нарушением прав потребителей.

**2. При приобретении бытовой техники заключен кредитный договор с банком на предоставление необходимой денежной суммы. Все документы оформил представитель банка, находящийся прямо в торговой организации. В текст кредитного договора включено условие о том, что все споры рассматриваются в суде по месту нахождения банка, то есть в Москве. Получается, что при возникновении каких – либо осложнений необходимо будет ехать в Москву?**

Никуда ехать не нужно. Включение в договор условий, нарушающих права потребителя на альтернативную подсудность, является незаконным. В соответствии со ст.17 Закона «О защите прав потребителей», иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту нахождения организации, месту жительства или пребывания истца, месту заключения или исполнения договора, т.е. выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

**3.Находился в 15 дневной командировке. Имею ли право на перерасчет платы за коммунальные услуги, если счетчики в квартире не установлены?**

Перерасчет платы за коммунальные услуги (холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение и газоснабжение) осуществляется при временном отсутствии потребителя в жилом помещении более 5 полных календарных дней подряд и в случае, если в квартире не установлены индивидуальные приборы учета по соответствующим видам коммунальных услуг.

Для этого необходимо обратиться к исполнителю с письменным заявлением (подаётся в течение месяца после окончания периода временного отсутствия) с приложением необходимых документов. В течение 5 рабочих дней должен быть сделан перерасчет.

**4.Купили в аптеке тонометр, однако пользоваться им очень неудобно. Можно ли его вернуть?**

Вернуть в аптеку тонометр надлежащего качества не получится, так как этот прибор относится к товарам для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, входящим в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы,

габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.98г. № 55.

**5. В магазине бытовой техники при покупке телевизора настоятельно порекомендовали воспользоваться программой дополнительного сервиса (ПДС). Продавец сказал, что без приобретения этого сертификата автоматически снижается срок гарантийного обслуживания. Законно ли это?**

Срок гарантийного обслуживания, установленный производителем, не может быть уменьшен по желанию торгующей организации. Приобретение сертификата ПДС предоставляет право дополнительно воспользоваться услугой магазина по ремонту или обмену товара в случаях, указанных в приобретаемом сертификате. Решение о приобретении данного сертификата может принять только сам покупатель.

Чтобы не быть обманутым, приобретая сертификат ПДС, внимательно ознакомьтесь с условиями договора и помните, что от сертификата ПДС можно отказаться в любое время до окончания срока его действия. При этом обратите внимание, что в случае, если исполнитель понес фактические расходы по исполнению обязательств по данному сертификату, вы обязаны будете возместить ему именно данную (документально подтвержденную) сумму.

**6. Сделали заказ на изготовление мебели. Срок исполнения заказа установлен в договоре, но нарушен на 3 недели, мебель до настоящего времени не привезли. Можно ли расторгнуть договор?**

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы, то на основании ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы другой организации за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы(оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы ( оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы( оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.