

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай за консультацией обратилась потребитель о нарушении прав при покупке сотового телефона в магазине ИП Колотилина Д.Д. Кроме приобретения телефона, потребитель заключила договор на предоставление дополнительного сервисного обслуживания.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай оказали потребителю помощь в составлении претензии к продавцу. При обращении в магазин покупателю возвратили деньги за некачественный телефон в добровольном порядке, но отказали в расторжении договора на сервисное обслуживание и возврате денежных средств в сумме 399 рублей.

Специалисты Центра гигиены и эпидемиологии региона оформили претензию и исковое заявление, а представитель Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай был привлечен в судебную инстанцию для дачи заключения по делу.

В результате рассмотрения дела Мировым судьей вынесено решение в пользу потребителя о возмещении ему денежных средств в сумме **1835 рублей**, в том числе: компенсация морального вреда 500 рублей, неустойка 323 рубля, штраф за отказ от добровольного исполнения требований потребителя в размере 612 рублей.

Таким образом, нежелание соблюдать требования действующего законодательства повлекло за собой дополнительные убытки для предприятия в 4,5 раза, превышающие претензионные требования потребителя. Решение суда не вступило в законную силу.

По этому поводу информируем потребителей.

В магазинах электроники распространена продажа сертификатов программы дополнительного сервиса. Как правило, менеджеры уговаривают купить данный сертификат обещая продление гарантии.

Подвох в том, что так называемая "расширенная" гарантия по сути ничего не расширяет, а просто дублирует гарантию, установленную законом. Единственное, иногда он просто продлевает срок гарантии (допустим, вместо года по закону у вас будет гарантия 2 года). Но и тут надо быть внимательным, т.к. очень часто в условиях прописано - владелец сертификата имеет право на сервисное обслуживание по истечению гарантийного срока на товар, но в пределах 3-х лет с момента выдачи настоящего сертификата. Получается, мы покупаем этот сертификат на 3 года (и платим соответственно за 3 года), но фактически он будет действовать всего один год, т.к. гарантия, установленная изготовителем, составляет 2 года. Но самое главное, вернуть стоимость сертификата можно только до истечения срока его действия.

Вернуть деньги, уплаченные за навязанный/купленный по незнанию сертификат можно в соответствии с 32-й статьей Закона РФ «О защите прав потребителей» в следующем порядке:

1. Убедиться, что его срок еще не окончился.

2. Написать заявление о возврате стоимости сертификата (обязательно заставьте продавца поставить на вашей копии отметку о принятии заявления).

3. В случае отказа или игнорирования заявления, обратится с иском в суд.

Уважаемые потребители! Знайте и смелее отстаивайте свои права! За консультациями обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по РА по адресу: г. Горно-Алтайск пр. Коммунистический, 173. Адреса общественных приемных в районах республики можно найти на нашем сайте: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/service/territorial-divisions.html>

Также вы можете получить устную консультацию по телефону: (38822) 64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу рабочий день сокращен до 16-45.