

Уважаемые посетители нашего сайта!

Предлагаем вам ознакомиться с часто задаваемыми вопросами и ответами на них. Материал подготовлен специалистами Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия» (информация актуальна на 1 мая 2023 года)

Вопрос:

Я купил смартфон, но уже через неделю после покупки он стал самопроизвольно перезагружаться и периодически отключаться. Могу ли я вернуть свои деньги?

Ответ:

Смартфон входит в перечень технически сложных товаров. При обнаружении недостатков в течение 15-дневного срока, потребитель может заявить любое требование по своему выбору, из числа указанных в ст. 18 Закона «О защите прав потребителей, в том числе о возврате денежных средств. Сейчас важно не пропустить данный срок и обратиться в магазин с претензией. Претензия составляется в 2-х экземплярах. Её можно отнести в магазин, где один экземпляр отдается уполномоченному лицу, а на втором экземпляре ставится входящий номер, кто принял и какого числа. Если претензию отказываются принимать, то ее можно направить по почте заказным письмом с уведомлением с описью вложения на юридический адрес продавца (магазина).

Вопрос:

В прошлом году я приобрела холодильник. Гарантийный срок еще не истек, но товар сломался. Я сдала его в магазин на ремонт. С того момента прошло более двух месяцев, но ремонт еще не окончен – говорят, что ждут поставки необходимых деталей. Могу ли я потребовать возврата денег, уплаченных за холодильник?

Ответ:

Холодильник входит в Перечень технически сложных товаров. Поэтому потребитель вправе расторгнуть договор купли-продажи, когда у покупки обнаружен существенный недостаток либо продавец нарушил срок проведения гарантийного ремонта. Чтобы вернуть деньги, достаточно одного из таких обстоятельств.

Максимальный срок гарантийного ремонта установлен в ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» и составляет 45 дней. Увеличить данный срок можно только с согласия потребителя.

В данном случае срок осуществления гарантийного ремонта нарушен продавцом, поэтому потребитель вправе заявить требование о возврате денег. Причем, если цена таких холодильников увеличилась, то потребитель вправе также требовать возмещения разницы в цене.

Вопрос:

Купила дубленку в конце прошлого года, в процессе носки появились заметные потертости в области рукавов, бедер, в местах крепления пуговиц. Я считаю, что этого быть не должно. Обратилась к продавцу, но меня даже не выслушали, сразу заявив, что никакой гарантии на нее нет. Как мне лучше поступить?

Ответ:

Поскольку гарантийный срок на дубленку не установлен, то бремя доказывания того, что указанные дефекты являются производственными лежит на Вас. Обратитесь в экспертную организацию. Если Вам выдадут подтверждение того, что дубленка имеет производственные дефекты, то Вы будете вправе предъявить любое из требований предусмотренное п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» (об устранении недостатков, о замене товара, об уменьшении покупной цены или о возврате денег), а также потребовать возмещения причиненных Вам убытков. Требование следует изложить письменно, оформив его в виде претензии с приложением копий всех документов, имеющих значение для решения вопроса.

Вопрос:

В обувном магазине два дня назад я приобрела модельные сапоги. Придя домой, обула их и вышла на улицу. Пройдя пару метров, я поняла, что они очень неудобные и каблук слишком для меня высок. По возвращении домой я заметила, что на подошве остались еле заметные следы истирания. Скажите пожалуйста, могу ли я вернуть их в магазин и забрать обратно деньги, ведь то, что я их одевала практически не заметно?

Ответ:

В Вашем случае вернуть деньги не представляется возможным. В соответствии со ст.25 Закона «О защите прав потребителей», товар надлежащего качества можно обменять на аналогичный товар в течение 14 дней, не считая дня покупки, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, но только если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид и потребительские свойства.

Вопрос:

Через неделю у меня истекает срок поверки счетчика на холодную воду. Однако у меня нет возможности произвести поверку в ближайшие 3 месяца. Каким образом будет происходить начисление платы за коммунальную услугу?

Ответ:

Поверка счетчиков является обязанностью потребителя. Если не исполнить эту обязанность, то законом предусмотрен специальный расчет начисления платы за потребленные коммунальные ресурсы.

В течение трех расчетных периодов после истечения срока поверки счетчика оплата услуги определяется исходя из рассчитанного среднемесячного объема потребления коммунального ресурса потребителем, определенного по показаниям индивидуального прибора учета за предшествующий период (не менее 6 месяцев).

Например, если в предыдущие 6 месяцев вы в среднем тратили по 5 куб.м. воды, то в первые 3 месяца после истечения срока поверки счетчика, вам будут ежемесячно начислять плату тоже за 5 куб.м. воды.

По истечении этого срока начисление осуществляется по установленным нормативам потребления с учетом повышающего коэффициента 1,5.

Вопрос:

Недавно к нам в квартиру приходили представители газовой компании и сказали, что нам необходимо заключить договор на техническое обслуживание внутридомового/внутриквартирного газового оборудования. Обязательно ли его заключать?

Ответ:

Законодательством предусмотрено, что абонент обязан обеспечивать надлежащее техническое состояние внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования, своевременно заключать договор о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования. Работы по техническому обслуживанию и ремонту внутридомового и внутриквартирного газового оборудования выполняются специализированной организацией на основании договора, заключенного между заказчиком и исполнителем. За отказ от заключения договора предусмотрена административная ответственность (ст. 9.23 КоАП РФ).

Отсутствие у абонента договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования дает право поставщику газа в одностороннем порядке приостановить исполнение обязательств по поставке газа с предварительным письменным уведомлением.

При возникновении вопросов в сфере защиты прав потребителей рекомендуем вам обращаться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия», где вы получите не только консультации квалифицированных специалистов, но и помощь в составлении претензий и исковых заявлений.

Адрес: г. Саранск, ул. Дальняя, д. 1 а, корпус 2, каб. 241.

Тел.: 8(8342) 246268 (ежедневно по будням с 8.00 до 12.00 и с 12.30 до 16.30)

kczpp@list.ru

Кроме того, получить консультации по вопросам защиты прав потребителей можно через Единый консультационный центр Роспотребнадзора по номеру 88005554943 (звонок бесплатный)