

Специалисты сектора по вопросам потребительского рынка администрации города оказывают консультативную и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей в сферах торговли и бытового обслуживания при личном обращении, а также по телефону горячей линии: 8(86369)2-20-79 ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9:00 до 18:00.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЗАЩИТЯТ И ПОМОГУТ РЕШИТЬ СПОР

В общественной приемной прошел День открытых дверей для потребителей

14 мая эксперт общественной приемной по вопросам защиты прав потребителей в Новошахтинске Олег Стречень и специалист сектора по вопросам потребительского рынка администрации города Ольга Сетракян провели консультации для всех обратившихся по актуальным вопросам потребительского законодательства, в том числе о правах потребителя при дистанционном приобретении товаров и услуг.

Помощь оказываем бесплатно

Каждый день, покупая товары и пользуясь различными услугами — медицинскими, жилищно-коммунальными, образовательными и другими, а также заключая договоры на выполнение работ, мы выступаем в роли потребителей.

Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей», потребителем является гражданин, который намерен заказать, приобрести или уже заказывает, приобретает или использует товары, работы или услуги для личных, семейных и других нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. У всех потребителей есть права, и поэтому важно знать их, уметь пользоваться и при необходимости защищать.

В общественных приемных потребители могут получить бесплатную консультативную помощь по вопросам защиты своих прав как

лично при встрече, ответом на письмо по почте, в электронном виде, так и по телефону горячей линии, - рассказывает **Олег Стречень**. - Помощь оказывается в том числе социально уязвимым категориям граждан. Общественные приемные оказывают помощь в консультировании потребителей по вопросам урегулирования возникших споров и разногласий в досудебном порядке. Также приемные обеспечивают распространение справочных, методических и иных материалов по вопросам защиты прав потребителей, готовят запросы от своего имени, от имени потребителя в соответствующие службы и ведомства. По обращениям потребителей и по собственной инициативе приемная может проводить экспертизу и проверку качества товаров и услуг.



В общественной приемной Ольга Сетракян и Олег Стречень

Общественная приемная по вопросам защиты прав потребителей для оказания населению бесплатной консультативной помощи в Новошахтинске расположена по адресу: **ул. Садовая, 38, пом. 66.** Телефон: +7 (928) 109-04-79, olegctpe@yandex.ru. Приемные дни: понедельник, среда, пятница с 10 до 18 часов. Прием ведет Олег Игоревич Стречень

Помогли составить претензию в адрес продавца

В ходе приема к экспертам обратилась жительница Новошахтинска за разъяснением порядка замены товара надлежащего качества. Как оказалось, она приобрела в магазине кресло, но немного ошиблась с размером. Продавец в обмене отказал, при том что мебель других размеров в магазине представлена. Продавец объяснил отказ тем, что мебель надлежащего качества обмену и возврату не подлежит. Женщина усомнилась в ответе и обратилась с вопросом в общественную приемную.

Потребителю дано разъяснение статьи 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Согласно норме данной статьи, покупатель имеет право на обмен мебели надлежащего качества, если она не подошла по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, - прокомментировала Ольга Сетракян. - Однако данная мебель не должна являться гарнитуром, состоящим из нескольких изделий. Качественные мебельные гарнитуры бытового назначения обмену и

возврату не подлежат, поскольку входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену. Перечень утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года №2463.

Обмен качественной одиночной мебели возможен в течение 14 дней, не считая дня покупки, при условии, что товар не был в эксплуатации, сохранил товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки. В случае если товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы. Требование покупателя о возврате уплаченной за товар суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата товара.

В ходе приема женщине помогли составить претензию в адрес недобросовестного продавца. Продавец обязан дать ответ в десятидневный срок.

- Администрация города в вопросах повышения уровня правовой грамотности и формирования культуры потребления тесно взаимодействует с общественной приемной. Олег Игоревич Стречень является постоянным членом конкурсных комиссий, связанных с защитой прав потребителей. Пользуясь случаем, хочу пригласить юных новошахтинцев к участию в городском конкурсе рисунков и аппликаций творческие работы должны соответствовать следующей тематике: «Я – юный потребитель» и «Сделано на Дону! Мы любим донское». Работы на конкурс принимаются до 1 июня в администрации города по ул. Харьковской, 58 кабинет №33.



Екатерина ПРЕСНЯКОВА, начальник сектора по вопросам потребительского рынка администрации Новошахтинска

Могу ли я заменить телефон с дефектом?

Еще один посетитель приемной по вопросам защиты прав потребителей - молодой человек, который попросил оказать правовую помощь в ситуации с приобретением смартфона ненадлежащего качества.

Товар был приобретен еще прошлым летом, но за этот период он уже дважды побывал на гарантийном ремонте с одним и тем же дефектом. В этот раз в смартфоне вновь возникли недостатки, - рассказал экспертам Виктор. - Продавец предложил вновь произвести ремонт, однако мне надоело его ремонти-

ровать. Можно ли потребовать его замены? - поинтересовался мужчина.

В данной ситуации дефект, который выявляется неоднократно, считается существенным. В связи с этим потребитель вправе требовать замены смартфона на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены, - проконсультировал обратившегося Олег Стречень.

В ходе приема потребителю предложено воспользоваться правовой помощью специалистов в подготовке претензии.



- Опыт Донского края в области защиты прав потребителей неоднократно признавался передовым, и по итогам рейтинга субъектов РФ по уровню защищенности потребителей в 2023 году Ростовская область входит в тройку регионов-лидеров. Одним из инструментов действующей в нашем регионе системы защиты прав потребителей с 2008 года являются общественные приемные.

Алексей ПАНКРАТОВ, директор департамента потребительского рынка Ростовской области

Горячая линия департамента потребительского рынка Ростовской области по вопросам защиты прав потребителей: **8 (961) 301-01-03,** по будням с 10 до 17 часов.

Присылайте свои вопросы по теме защиты прав потребителей, и мы найдем на них ответы. Пишите на адрес электронной почты: **zabnin-dn@mail.ru** или по номеру WhatsApp: **8 (950) 853-94-01.**

Материал подготовил **Денис ЗАБНИН**
Фото автора