

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

При оплате тура, менеджер турагентства предупредила, что при безналичном расчете, покупка тура обойдется нам на 1 % дороже. Законно ли это?

Требование дополнительной оплаты при безналичной оплате является неправомерным. В соответствии со ст. 16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» при оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.



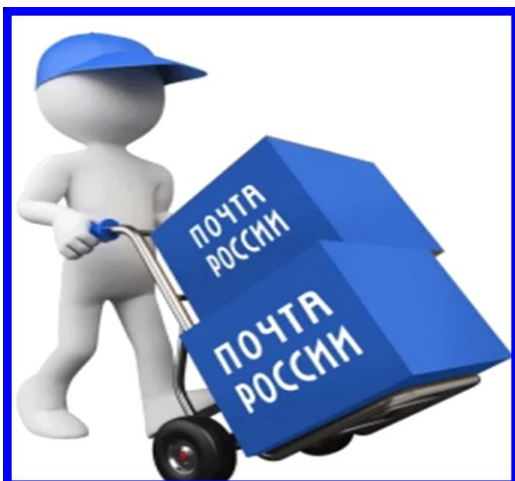
Мне подарили кофемашину. Оплата была со счёта организации. Могу ли я в случае поломки кофемашины обратиться к продавцу или в данном случае правила закона о защите прав потребителей не будут действовать?

В силу преамбулы Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Таким образом, по факту использования Вы являетесь потребителем, и вправе предъявлять требования, предусмотренные Законом «О защите прав потребителей»

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

Сдал планшет в ремонт, срок ремонта был определен 30 дней, оплата за услугу произведена сразу. По истечении срока ремонта мне сообщили, что планшет утерян, и в соответствии с условиями договора готовы возместить стоимость товара.

Согласно ст.35 Закона о защите прав потребителей, если работа выполняется полностью или частично с вещью потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этой вещи. В случае полной или частичной утраты вещи, принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородной вещью аналогичного качества, а при отсутствии однородной вещи аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченной вещи, а также расходы, понесенные потребителем.



На Почте России отказывают выдавать посылку по извещению с паспортом или коду из смс. Говорят скачать их приложение и сформировать qr-код, только тогда они смогут выдать посылку. Действительно ли это так?

На официальном сайте Почта России <https://www.pochta.ru> указана информация, по которой посылку можно получить предъявив извещение или трек-номер, а также удостоверение личности. Отправления можно получать по QR-коду, по коду из SMS-сообщения без предъявления документов, если у получателя подключена простая электронная подпись.

Таким образом, при получении посылки вы имеете право выбрать один из подходящих Вам вариантов получения посылки.

Ограничение способа получения посылки является неправомерным.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

Телевизор сломался в течение гарантийного срока. Продавец предупредили, что ремонт будет длиться до 60 дней, с чем я согласился. Но на время ремонта никакого другого телевизора мне не предложили.

Для того, чтобы Вам предоставили аналогичный товар, необходимо обратиться к продавцу с письменным заявлением.

Согласно ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» в отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.



В январе месяце приобрела демисезонные ботинки. В марте обнаружила недостаток. Гарантийный срок на обувь продавец установил 30 дней. Когда я должен предъявить требование продавцу по некачественному товару?

Для сезонных товаров (обуви) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. В Иркутской области действует постановление Правительства Иркутской области от 05.10.2009 № 265/44-пп «Об определении сроков наступления сезонов года на территории Иркутской области»

Таким образом, в связи с тем, что приобретенная обувь относится к сезонным товарам, то и требования в отношении недостатков таких товаров нужно предъявлять с момента наступления соответствующего сезона.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Мой автомобиль попал в ДТП. При обращении в автосервис для проведения восстановительного ремонта, мне сказали, что сумма страхового возмещения по полису ОСАГО не покрывает всю стоимость ремонта, и мне будет необходимо произвести доплату. Насколько правомерны действия автосервиса?

Согласно ФЗ 40-ФЗ «Об ОСАГО» страховщик может определить размер доплаты, которую потерпевший должен будет произвести станции технического обслуживания в случаях:

- если стоимость восстановительного ремонта превышает установленную настоящим законом страховую сумму - 400 тысяч рублей;
- если все участники ДТП признаны ответственными за причиненный вред и потерпевший в письменной форме выразил согласие на внесение доплаты за проведение восстановительного ремонта;
- - если максимальный размер страхового возмещения, превышает установленный для случаев оформления ДТП по европротоколу;



Могут ли в магазине отказать в продаже зажигалки 14 летнему ребенку?

В соответствии со ст.10.1 ФЗ от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», в целях обеспечения прав детей на охрану здоровья **запрещается продажа несовершеннолетним потенциально опасных газосодержащих товаров бытового назначения.**

Таким образом, с 01.03.2025 г. продавцам запрещается продавать несовершеннолетним товары, «содержащих сжиженные углеводородные газы», то есть бытовые зажигалки и другие подобные товары, содержащие сжиженный газ (газовые баллоны и т. п.).

Если у продавца возникнут сомнения относительно возраста покупателя, он обязан потребовать у него документ, удостоверяющий личность.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Хочу обратиться к продавцу с письменной претензией. Какую информацию нужно указать в претензии и есть ли какая то специальная форма претензии?

Документ оформляется в письменном виде в свободной форме.

В претензии должны быть указаны:

1. Наименование организации (юридическое лицо или ИП), в которой вы приобрели товар, или заказали услуги, адрес его места нахождения;
2. Ваши Ф.И.О., адрес места жительства, телефон и/или электронная почта;
3. Изложение возникшей проблемы. Описание основания предъявления претензии;
4. Ваше требование.;
5. Перечень прилагаемых к претензии документов; 6. Дата, подпись.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором экземпляре уполномоченное лицо (продавец) делает отметку о получении претензии. Претензию так же можно направить по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении на адрес регистрации юридического лица или Индивидуального предпринимателя.

