

ПРИМЕРЫ УСПЕШНОЙ ПРАКТИКИ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СПОРОВ В ДОБРОВОЛЬНОМ (ДОСУДЕБНОМ) ПОРЯДКЕ

Ниже приведены примеры из практики консультанта по защите прав потребителей администрации муниципальных образований «Барышский район» по оказанию помощи потребителям.

Возврат уплаченных денежных средств за товар в связи с обнаружением в нем недостатка.

1. Жительница Барышского района приобрела телефон стоимостью 7890 рублей. В этот же день он разрядился и был поставлен на зарядку. Спустя небольшой промежуток времени при проверке телефона, он оказался полностью разряжен и отключен. Больше телефон не включился. Пользоваться телефоном не представляется возможным, товар имеет существенный недостаток - не заряжается и не включается. Женщина обратилась к продавцу о возмещении стоимости некачественного товара. Продавец отказалась о возврате денежных средств. Была составлена претензия о возмещении стоимости некачественного товара - телефона и предоставлении на время экспертизы товара - телефон, обладающего теми же основными потребительскими свойствами, что и ранее приобретенный телефон.

На время проверки качества был предоставлен телефон. Проведение экспертизы подтвердило, что телефон действительно некачественный. Денежные средства были возвращены покупателю в полном объеме.

2. Житель Барышского района приобрел телефон стоимостью 7990 рублей. Гарантийный срок один год. На день обнаружения производственного недостатка гарантийный срок не закончился. Недостаток заключался в том, что на экране появились цветные полосы. Составлена претензия о возмещении стоимости некачественного товара. После получения претензии продавец удовлетворил требование потребителя и вернул денежные средства.

3. Житель Барышского района приобрел холодильник стоимостью 34750 рублей. Гарантийный срок один год. На день обнаружения производственного недостатка гарантийный срок не закончился. Недостаток заключался в том, что не морозил отсек морозильной камеры. Товар был отправлен для проверки качества, а на время проверки был предоставлен взамен аналогичный холодильник. По истечению 45 дней результат на экспертизу не был предоставлен. Была составлена претензия о возврате денежных средств. После получения претензии продавец удовлетворил требование потребителя и вернул денежные средства.