

Информация об обращениях населения Ивнянского района по вопросам защиты прав потребителей в 2023 году

Информация об обращениях населения Ивнянского района по вопросам защиты прав потребителей в 2023 году В администрации Ивнянского района организована работа телефона «Горячая линия» 8 (47243) 5-12-38, позвонив на который можно сообщить о фактах повышения цен на продовольственные товары, организации торговли в неустановленных местах, качестве реализуемой продукции, а также получить бесплатную консультацию в сфере защиты прав потребителей. Также можно обратиться в администрацию Ивнянского района по адресу: п. Ивня, ул. Ленина, 20. На постоянной основе обеспечивается консультационная работа, помощь в составлении претензий, организуется просветительская деятельность. На территории Ивнянского района создана система уполномоченных по защите прав потребителей в 15 поселениях. Режим работы с 08-00 до 17-00 в рабочие дни, суббота, воскресенье выходной. За 2023 год по вопросам защиты прав потребителей в администрацию района поступило 68 обращений, в том числе: личный приём - 19, телефон «Горячая линия» - 49. Чаще всего потребители обращаются в администрацию Ивнянского района для получения консультаций по вопросам в сфере торговли. Обнаружение недостатка в товаре стало самой распространенной причиной обращений потребителей за правовой помощью. Основными поводами обращений данной группы стали: отказ продавца удовлетворить законное требование потребителя при обнаружении недостатка в товаре, нарушение права потребителя на выбор требования (замена требования), нарушение срока удовлетворения требований потребителя. Потребители жаловались на то, что продавцы, несмотря на заявленные требования, игнорировали их и самостоятельно заменяли требования, как правило, вместо исполнения замены некачественного товара либо возврата уплаченных денег проводился гарантийный ремонт, при этом продавцы предлагали гарантийный ремонт в качестве единственно возможного варианта в сложившейся ситуации. Сложности возникали при определении, является ли недостаток существенным, что имело решающее значение при предъявлении требования 2 в отношении технически сложного товара в случае обнаружения недостатка в срок, превышающий 15 дней с даты покупки. Также поступали обращения по поводу обмена или возврата товара надлежащего качества. При рассмотрении обращений данной группы специалисты разъясняли потребителям, подлежит ли конкретный товар обмену, основания и условия для обмена (возврата) товара надлежащего качества. При обмене (возврате) некоторых товаров надлежащего качества у потребителей возникали затруднения, связанные с неоднозначным толкованием наименований группы товаров, включенных в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55. Трудности урегулирования потребительских споров, связанных с нарушением права потребителей на достоверную информацию, вызваны тем, что потребители подписывают договоры, акты приема-передачи, не читая тексты данных документов,

в которых содержится положение о том, что потребитель ознакомлен с информацией о товаре. Как показала практика работы с обращениями, незнание потребителями своих прав либо неправильные действия по реализации (защите) этих прав вызывают определенные трудности в урегулировании потребительских споров, восстановлении нарушенных прав. К типичным можно отнести следующие ошибки потребителей: предъявление нечетких требований при обращении к продавцу в связи с обнаружением недостатка в товаре, непредъявление письменной претензии, неправильное направление претензии в случае отказа продавца принять претензию; устные переговоры с продавцом при нарушении сроков удовлетворения требований потребителя, отсутствие письменных доказательств несоблюдения продавцами порядка досудебного урегулирования спора, непредъявление иных требований, в том числе об уплате неустойки; неправильное применение к конкретной ситуации перечней: Перечня технически сложных товаров, Перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену или возврату на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации; 3 невыполнение потребителем общепринятых действий при приемке товара (как при покупке, так при получении товара после гарантийного ремонта).