

# Навязывание доп. услуг незаконно

Мар 10, 2023 | [Новости](#)

Защита прав потребителей – это одно из основных направлений работы управления экономического развития и размещения муниципальных заказов администрации Сурского района. Начальник управления Татьяна Александровна Алешина рассказала, как строится работа по защите прав потребителей.



– Защита прав потребителей широко распространяется на все виды услуг и товаров. Это не только крупная и мелкая бытовая техника, одежда и обувь или продукты питания, но и, например, медицинские приборы, банковские услуги, – говорит Татьяна Александровна. – В течение прошлого года к нам в основном обращались с такими проблемами, как замена телефонов, телевизоров, электропил и тому подобное.

Был один интересный случай. При покупке телефона в кредит были навязаны дополнительные

услуги в размере, равном чуть ли не стоимости телефона. Как это часто бывает, человек подписал документы, особо не вникая. И потом вот с такой проблемой пришел к нам. Все обращения в основном мы разрешаем в досудебном порядке. В прошлом году у нас не было ни одного обращения в суд по вопросам защиты прав потребителей. В 2022 году было 45 обращений. По ним были составлены 19 претензий, оказано 26 консультаций, в ходе которых обговаривались пути решения проблем.

Жители района могут прийти к нам с любой проблемой. Например, если мы не можем помочь, то направляем их в соответствующие органы, которые занимаются данным вопросом. Но можем составить претензию, проконсультировать, куда и по какому номеру обратиться, чтобы разрешить данную проблему, либо в соответствии с обращением гражданина, направляем в компетентные органы обращение с просьбой провести проверку. Нередко приходится давать консультации на улице, люди подходят и задают волнующие вопросы в данной сфере.

– В течение какого времени разрешаются спорные ситуации?

– Все зависит от проблемы, с которой обратились. Например, если это замена товара, либо возврат денежных средств за неподходящий товар, то обычно в течение 14 дней. Если какие-то гарантийные обязательства, то сроки устанавливаются в соответствии с законом о защите прав потребителей. Все установленные законом сроки соблюдаются. При обращении граждан, касающихся бытовой техники, назначается независимая экспертиза, которая в основном, из нашей практики обращений, дает заключение о том, что поломка – следствие производственного брака. Экспертиза для заявителя проводится бесплатно. Так как наш поселок удален от места проведения экспертизы, то сроки немного увеличиваются. Все это

прописано в законе. Однако стоит помнить, что все обращения, по которым проводится независимая бесплатная экспертиза, должны быть в рамках гарантийного срока на товар.

– Могут ли граждане обратиться куда-то еще с вопросом защиты их прав?

– На территории нашего поселка работает государственное юридическое бюро, которое также оказывает услуги по защите прав потребителей. Кроме этого, можно обратиться в МФЦ.

Чтобы люди знали свои права, мы несколько раз в год проводим Дни открытых дверей, круглые столы, раздаем памятки, содержащие основные вопросы, с которыми к нам обращаются, также выезжаем в сельские поселения и проводим работу с населением. Кроме этого, ежедневно работают телефоны горячей линии 8 (84242)2-24-01 или 2-14-93, по которым можно позвонить в течение рабочего дня и задать интересующие вопросы.

Памятка для потребителей:

1. Покупатель вправе без объяснения причины отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара в течение 7 дней. Эксклюзивные товары, выполненные под заказ, покупателя вернуть нельзя, если нет дефектов и повреждений.
2. Законные требования к продавцу лучше предъявлять в форме письменной претензии, которую можно отправить по электронной почте или заказным письмом с уведомлением о вручении.
3. Если решить проблему с продавцом не удалось, но закон на вашей стороне, помните, что обращение в суд в основном приводит к положительному результату.