РОСПОТРЕБНАДЗОР ИНФОРМИРУЕТ!!!

Вы спрашивали — мы отвечаем:

Вопрос: Что делать, если в магазине цены при оплате банковской картой выше, чем при оплате наличными средствами?

Ответ: Продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать различные цепы в отношении одного и того же вида товаров (работ, услуг) в зависимости от способа их оплаты продавцу (исполнителю) посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов (п.4 ст. 16.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Организация не вправе ссылаться на то, что цена разная в связи с уплатой процента по договору эквайринга, т.к. одна и та же услуга или товар не могу иметь разную стоимость для потребителя. Кроме того, если выручка организации от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предыдущий год превышает 20 млн. рублей, то она обязана принимать карты «МИР».

Вопрос: Что делать, если в магазине размещены объявления, что актуальную цену нужно уточнять у продавца, а не ориентироваться на ценник?

Ответ: Актуальная информация о цене товара всегда должна быть на ценнике. Законодательством предусмотрено, что продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

Эта информация, должна обеспечивать возможность правильного выбора товара. Цена указывается в рублях. Запрещено указывать цену в условных единицах или иных единицах расчета, а также в любой иной валюте. Покупателям, попавшим в такую ситуацию, необходимо обратиться к администратору магазина и попросить продать товар по цене, указанной на ценнике. Если покупатель уже расплатился за товар и только потом заметил ошибку, магазин все равно обязан вернуть разницу в цене между чеком и ценником.

Вопрос: Кому предъявить претензию по технически сложному товару (телефон, бытовая техника) ненадлежащего качества и возврату денежных средств, если продавец прекратил деятельность на территории Российской Федерации?

Ответ: В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных Законом «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При этом следует учитывать, что приостановление или прекращение на территории Российской Федерации деятельности правообладателей иностранных товарных знаков не означает, что потребители будут лишены возможности реализовать свои права в отношении ранее приобретенных ими товаров.

Реализация товаров осуществляется российскими индивидуальными предпринимателями или организациями, а это значит, что хозяйствующий субъект продолжает функционировать и самостоятельно обязан отвечать на все требования потребителей по закону.

Такие ситуации полностью регулируются действующим на сегодняшний день законодательством. В частности, ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» определен перечень лиц, отвечающих за недостатки товара: это продавец, изготовитель, импортер, а также уполномоченная ими организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель.