**О защите прав потребителей, в соответствии с обращениями граждан, поступившими в декабре 2014**

*Основной характер обращений граждан, поступивших в Управление Росроспотребнадзора по Новосибирской области в декабре 2014г., связан с разъяснением прав в сфере торговли непродовольственными товарами. В связи с этим, приводим ответы на наиболее распространенные вопросы потребителей.*

**Вопрос :** *купил пылесос без скидки обещанной продавцом, что делать?*

**Ответ.** В силу положений ст.ст. 494, 426, 445 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), доведение продавцом (юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем) до сведения потребителя в наглядной и доступной форме информации об условиях приобретения товара признается публичной офертой. Изъявление желания потребителя приобрести товар на объявленных продавцом условиях, считается акцептом на данную оферту. Предложение публичной оферты, является обязательством для заключения публичного договора. Уклонение от заключения публичного договора недопустимо. В этом случае потребитель на основании ч.4 ст. 445 ГК РФ вправе предъявить продавцу требование о возмещении убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения такого договора, и в случае его неудовлетворения в добровольном порядке – обратиться в суд.

**Вопрос:** *в магазине на информационном стенде отсутствовала книга отзывов и предложений. Каким образом можно обратиться с жалобой к продавцу?*

**Ответ.** Обязательство продавца размещать в наглядной и доступной форме книгу отзывов и предложений законодательством о защите прав потребителей не установлено, но данная книга предоставляется потребителю по его требованию, в соответствии с п. 8 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г № 55.

**Вопрос :** *прав ли продавец , если при продаже обуви , он сообщил, что гарантийный срок на фурнитуру не предоставляется.*

**Ответ.** В силу положений ст. 5 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г № 2300- 1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон), установление гарантийного срока на товар или его составные части (в данном случае - на фурнитуру) является правом изготовителя и правом продавца, если изготовителем такой срок не установлен. Отсутствие гарантийного срока на фурнитуру не лишает права потребителя предъявить продавцу одно из требований по недостаткам товара (выразившимся в наличии в нем фурнитуры ненадлежащего качества), предусмотренных ст. 18 Закона, в том числе о безвозмездном устранении недостатков товара, а также о возмещении причиненных убытков. При этом вышеуказанные требования подлежат удовлетворению (в сроки установленные ст. ст. 20, 21, 22 Закона) если потребитель докажет, что недостаток товара - его составной части (на который не установлен гарантийный срок) возник до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (ч.6 ст. 18 Закона).

**Вопрос :** *Телефон по гарантии уже третий раз находится в ремонте. Имею ли я право потребовать новый аппарат вместо этого?*

**Ответ.** Согласно п.1 ст. 18 Закон РФ "О защите прав потребителей" (далее – Закон), в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе 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 одном из следующих случаев:

- обнаружения существенного недостатка товара (существенный недостаток - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);

- нарушения установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара (согласно ст. 20 Закона, срок ремонта не должен превышать 45 дней)

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

*По информации отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора*