

**Досудебное урегулирование
вопросов по защите прав потребителей
Центром по информированию и консультированию потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Новгородской области»
за первое полугодие 2024 года**

Одним из способов восстановления нарушенных гражданских прав является досудебное урегулирование.

Специалисты Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Новгородской области» (далее – Центр) оказывают квалифицированную помощь по консультированию потребителей, а также по составлению претензий в адрес продавцов, исполнителей и производителей.

За 1 полугодие 2024 г. для восстановления нарушенных прав потребителей Центром было подготовлено 224 проекта претензий к продавцам товаров и исполнителям услуг, 8 исковых заявлений в суды Новгородской области, 62 заявления в органы надзора (контроля).

Рассмотрим, для примера, несколько ситуаций, при которых требования потребителей были удовлетворены в досудебном порядке при оказании помощи специалистами Центра.

1) Гражданка Н. приобрела холодильник в магазине Великого Новгорода, гарантия на холодильник установлена 12 месяцев. Помимо этого, при покупке холодильника была оформлена страховка на 2 года. Неоднократно (4 раза за два года) были выявлены недостатки в работе холодильника. Однако продавец не предпринял каких-либо действий по устранению недостатков. По истечении гарантийного периода потребитель самостоятельно обратилась в сервисный центр, где были обнаружены неисправности - утечка газа в запененной части МК, что подтверждалось актом неремонтопригодности товара, в котором указано, что вина потребителя отсутствует. Гражданка Н. обратилась в Центр, где сотрудники помогли составить претензию к импортеру с требованиями по возврату уплаченной за холодильник суммы, возмещению разницы в цене между ценой холодильника на день покупки и ценой холодильника на сегодняшний день, а также возмещению убытков которые возникли в связи с приобретением товара ненадлежащего качества.

Требования потребителя были удовлетворены в полном объёме.

2) Гражданин Я. в офисе мобильного оператора через терминал осуществил платёж по оплате услуг связи в размере 400 рублей. Однако денежные средства на счёт абонента не поступили. Помимо этого, с потребителя были списаны денежные средства в размере 243 руб. за исходящий междугородний звонок, который он не осуществлял. Сотрудником Центра была составлена претензия в адрес мобильного оператора.

По результатам рассмотрения данной претензии с участием специалиста центра, потребителю вернули денежные средства в полном объёме.

3) Гражданка М. приобрела холодильник в магазине Великого Новгорода, срок службы товара 7 лет. Через 5 лет холодильник вышел из строя, что было подтверждено сервисным центром. При помощи специалиста Центра потребителем была составлена претензия в адрес производителя с требованием возврата уплаченной за холодильник суммы, возмещения разницы в цене между ценой холодильника на день покупки и ценой холодильника на сегодняшний день, а также возмещения убытков которые возникли в связи с приобретением товара ненадлежащего качества.

Требования потребителя были удовлетворены в полном объёме.

4) Гражданка А. в 2019 году приобрела водосчетчик в магазине Великого Новгорода, гарантия на счётчик составляла 6 лет. В апреле 2024 года счётчик перестал работать. Потребитель пошла в магазин, в котором приобретала счётчик, он оказался закрыт и два года уже не работает. Гражданка А. обратилась в Центр. Специалист Центра по ИНН нашёл информацию о магазине в Интернете и выяснил, что магазин осуществляет свою работу по другому адресу. Потребителю была предоставлена информация о новом адресе местонахождения магазина и разъяснено право требования в соответствии с Законом о защите прав потребителей.

Требования потребителя о замене счётчика были удовлетворены в полном объёме.

5) Гражданка К. заключила договор технологического подсоединения с энергетической компанией, со сроком выполнения мероприятий до 22.04.2024 г., но в указанный в договоре срок

компания свои обязательства не исполнила. 23.04.2024 г. Гражданка Н. обратилась в Центр, где сотрудники помогли составить претензию к энергетической компании с требованиями по исполнению взятых по договору обязательств по осуществлению технологического подсоединения энергопринимающих устройств в срок до 01.05.2024 г. Однако компания в установленный потребителем новый срок свои обязательства вновь не исполнила. Гражданка Н. обратилась в Центр для составления искового заявления к энергетической компании.

После вручения энергетической компании потребителем искового заявления, требования гражданки Н. были удовлетворены в полном объеме.

б) Гражданин С. в офисе заключил договор с юридической фирмой на оказание юридических услуг. Стоимость работ составила 40 000 руб., гражданином С. была внесена предоплата в размере 15 000 руб. В силу своей занятости потребитель не успел предоставить в фирму необходимый пакет документов. В последствии необходимость в получении данной услуги отпала. Гражданин С. обратился в фирму с требованием возврата уплаченной суммы. Однако юридическая фирма отказала в возврате денежных средств. Гражданин С. обратился в Центр для составления претензии. Сотрудником Центра была составлена претензия в адрес юридической фирмы с требованием о расторжении договора и возврата уплаченных денежных средств в размере 15 000 руб. в 10-дневный срок. Однако ответа потребитель не дождался. Гражданин С. обратился в Центр для подготовки искового заявления в суд. Специалист Центра составил исковое заявление с требованием о расторжении договора, взыскания с фирмы оплаченной стоимости услуги, взыскания процентов за пользование чужими денежными средствами, взыскания судебных расходов, выразившихся в оказании Центром юридических услуг потребителю по составлению претензии и искового заявления, взыскания компенсации морального вреда.

По результатам рассмотрения юридической фирмой данного искового заявления, потребителю вернули денежные средства в полном объеме (24 591 руб.).

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77.