

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

---

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 и производителей.

Рассмотрим несколько ситуаций разрешившихся в пользу граждан 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 в 2023 году были удовлетворены в полном объёме.

2) Гражданин Я. в офисе мобильного оператора через терминал осуществил платёж в размере 400 рублей, по оплате услуг связи. Однако денежные средства на счет 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 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 сотрудника 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 в 2024 году были удовлетворены в полном объёме.

4) Гражданка А. в 2019 году приобрела водосчётчик 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.

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.