

ИНФОРМАЦИЯ
о реализации государственной политики в области защиты прав потребителей
администрацией Быковского муниципального района
в 2015 году.

Реализация национальной политики в области защиты прав потребителей в структуре администрации Быковского муниципального района осуществляется отделом экономического развития.

В 2015 году специалистом отдела экономического развития рассмотрено 353 обращения граждан, в том числе 272 устных (в т.ч. по телефону) и 81 письменное заявление, дано 220 консультаций.

В сфере торговли поступило 215 обращений граждан, в сфере жилищно-коммунальных услуг – 58, услуги связи – 2, финансовые услуги – 8, прочие услуги - 60.

Подготовлено 82 претензии гражданам, с целью восстановления нарушенных прав потребителей в досудебном порядке. Требования, в соответствии с действующим законодательством, указываемые в подготовленных претензиях, в ряде случаев удовлетворяются в досудебном порядке.

Специалистом составлено 17 исковых заявлений, в 3 случаях потребители отказались от исковых требований на стадии подготовки исковых заявлений, подано 14 исковых заявлений в суды.

Одной из проблем потребительского рынка Быковского муниципального района является качество реализуемых в розничной сети товаров. В сфере торговли основными нарушениями является продажа товаров ненадлежащего качества. Ряд случаев говорит о нарушении продавцами закона о защите прав потребителей, особенно данная тенденция наблюдается при продаже сотовых телефонов, планшетов. Имеются случаи нарушения сроков ремонта телефонов, бытовой техники.

Самостоятельные обращения потребителей к продавцам с устными претензиями по качеству приобретенного товара и возврату денежных средств нередко результата не приносят. Зачастую, потребители получают категоричные отказы по замене товара или возврату денежных средств, при этом продавцы либо по незнанию, либо намеренно вводят потребителей в заблуждение.

При обращении граждан к специалисту по защите прав потребителей в первую очередь им разъясняются права в рамках действующего законодательства о защите прав потребителей. В каждом конкретном случае к обратившемуся потребителю применяется индивидуальный подход.

Ряд задаваемых вопросов разрешаются на стадии предоставления разъяснений в соответствии с действующим законодательством и телефонных переговоров с индивидуальными предпринимателями, руководством ответственных организаций.

В целях защиты прав потребителей на территории Быковского муниципального района органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Примеры обращений граждан
по защите прав потребителей за 2015 год.

Краткое содержание обращения	Сфера потребительского рынка	Продоланные мероприятия	Результат
<p>Гр. В. обратилась по вопросу приобретения у ИП Н. телевизора стоимостью 11290 рублей, во время использования которого проявились недостатки. Телевизор был передан в ремонт по гарантии, который продолжается более 4 месяцев. Самостоятельные устные обращения гр. В. к продавцу не принесли результата.</p>	<p>торговля</p>	<p>Оказана помощь в составлении претензии по отказу от договора купли-продажи на телевизор. Ответа на претензию потребителем не предоставлено. Составлено исковое заявление в мировой суд.</p>	<p>Исковое заявление направлено на рассмотрение в мировой суд. В результате за день до назначенного заседания мирового суда продавец связался с гр. В. и добровольно удовлетворил её требования (предоставил новый телевизор). Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. К. обратился по вопросу приобретения у ИП Л. рубанка стоимостью 2030 рублей, во время использования которого проявились недостатки. Рубанок был передан в ремонт по гарантии, который продолжился более 45 дней. Самостоятельные устные обращения гр. К. к продавцу не принесли результата.</p>	<p>торговля</p>	<p>Оказана помощь в составлении претензии по отказу от исполнения договора купли-продажи на рубанок и возврату денежных средств.</p>	<p>В результате вручения продавцу письменной претензии гр. К. вернули денежные средства за рубанок. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. Т. обратился по поводу приобретения в магазине «7с» сотового телефона Fly стоимостью 2890 руб. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара. В течение гарантийного срока у телефона проявились недостатки: телефон перестал включаться и не заряжается. Продавцом был проведен бесплатный</p>	<p>торговля</p>	<p>Составлена претензия об отказе от исполнения договора купли-продажи на телефон и возврату денежных средств.</p>	<p>В результате предъявления претензии требования гр. Т. были удовлетворены, договор на телефон расторгнут, денежные средства возвращены.</p>

<p>гарантийный ремонт телефона, но после проведенного ремонта, во время его выдачи и проверки выяснилось, что заявленные недостатки устранены не были.</p>			<p>Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. Ф. обратился по поводу приобретения в магазине «МС» сотового телефона В. стоимостью 1395 руб. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара. Со слов гр. Ф. телефон приобретался в качестве подарка и 6 дней не использовался. На 7 день при попытке использования у телефона проявились недостатки. Телефон был передан продавцу в гарантийный ремонт, но и в результате ремонта заявленная неисправность проявилась вновь. Телефон невозможно использовать по назначению.</p>	торговля	<p>Составлена претензия об отказе от исполнения договора купли-продажи на телефон и возврату денежных средств.</p>	<p>В результате предъявления претензии требования гр. Ф. были удовлетворены, договор на телефон расторгнут, денежные средства возвращены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. К. обратилась по вопросу оказания устной помощи по правам потребителя в связи с приобретением в магазине «А» пылесоса стоимостью 6000 рублей, во время использования которого проявились недостатки.</p>	торговля	<p>Оказана консультативная устная помощь. Даны разъяснения по правам потребителя в соответствии с действующим законодательством. От письменной претензии гр.К. отказалась.</p>	<p>В результате настойчивости гр. К. и предъявления требований в соответствии с законодательством в устном виде, пылесос заменили новым, аналогичным. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. М. обратился по вопросу приобретения в магазине «У» ИП П. рубанка стоимостью 3800 рублей, во время использования которого проявились недостатки. Рубанок был передан в ремонт по гарантии, который продолжился более 45 дней.</p>	торговля	<p>Оказана консультативная устная помощь. Даны разъяснения по правам потребителя в соответствии с действующим законодательством. От письменной претензии гр.М. отказался.</p>	<p>В результате предъявления гр. М. претензии продавцу в устном виде, в соответствии с действующим законодательством, рубанок заменили новым, аналогичным. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. О. обратилась по вопросу предоставления коммунальных</p>	ЖКХ	<p>Оказана помощь в составлении двух</p>	<p>Во время подготовки</p>

<p>услуг МУП КХ «Б» с недостатками (вывоз ТБО не в полном объеме. Оплачивая услугу в полном объеме потребитель, имел право на качественное и полное предоставление услуги (опустошение мусорного контейнера). Самостоятельные устные обращения потребителя к руководству МУП КХ «Б» результата не принесли.</p>		<p>претензий к МУП КХ «Б». В поступивших ответах на претензии исполнитель услуги своей вины не признал и не согласился с требованиями гр. О. При этом потребитель настаивал на своих требованиях, по личному заявлению гр. О. готовилось исковое заявление в мировой суд.</p>	<p>искового заявления в мировой суд, от потребителя поступила информация о том, что все требования удовлетворены, и она отказывается от искового заявления. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. О. обратилась по поводу приобретения в магазине «7с» сотового телефона стоимостью 3990 руб. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара. При выборе телефона гр. О. руководствовалась определенными характеристиками, и данный телефон не соответствует заявляемым требованиям, у телефона проявились недостатки.</p>	<p>торговля</p>	<p>Составлена претензия об отказе от исполнения договора купли-продажи на телефон и возврату денежных средств.</p>	<p>В результате предъявления претензии требования гр. О. были удовлетворены, договор на телефон расторгнут, денежные средства возвращены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. Б. обратился по вопросу приобретения в магазине ООО «С» электропилы стоимостью 3000 рублей. Во время использования электропилы она сломалась по вине потребителя. Со слов истца, он обратился в магазин, где приобретал данную электропилу, только для того, чтобы узнать стоимость её ремонта, о гарантийном ремонте речь не шла. Гр. Б. передал электропилу в магазин для определения стоимости ремонта, при этом информации о том, что это услуга платная предоставлено не было. Во время передачи</p>	<p>торговля</p>	<p>Оказана помощь в составлении претензии с требованием возврата неисправной электропилы. В ответе на претензию директор ООО «С» требует оплатить осмотр электропилы в сервисном центре, указывая, что гр. Б. предупреждали о стоимости</p>	<p>В результате направления искового заявления в мировой суд директор ООО «С» добровольно связался с гр. Б. и возвратил электропилу. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>

<p>товара квитанция не выдавалась, согласие потребителя на выполнение каких-либо работ (услуг) за плату в письменном виде не оформлялось. Через продолжительное время гр. Б. обратился в магазин за электропилой, где ему ответили, что ремонт будет стоить 2000 рублей. Такая сумма не соизмерима со стоимостью электропилы в 3000 рублей. Он попросил вернуть ему электропилу, но ему заявили, что он должен оплатить 300 рублей за вскрытие электропилы и категорично отказали в возврате товара. В последствие, гр. Б. неоднократно обращался к ответчику лично с просьбой вернуть электропилу, на что каждый раз получал категоричный отказ.</p>		<p>осмотра в 350 рублей, при этом каких либо подтверждений в доказательство не предоставляет. Также не предоставлено доказательств осмотра электропилы сервисным центром. Составлено исковое заявление в мировой суд.</p>	
<p>Гр. Ш. обратилась по поводу приобретения в магазине ООО «ПМ» сотового телефона Nokia стоимостью 6990 руб. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара. В этот же день при использовании сотового телефона потребителем были обнаружены недостатки: батарея не держит заряд и телефон выключается, не раскрываются ММС сообщения, фотографии в телефоне отображаются на половине экрана, а вторая половина экрана серая, также выявилось, что по параметрам приложений телефона высвечивается дата 01.01.2012, а на коробке промаркировано: дата производства 09.02.2014. Объяснить такое несоответствие дат продавец не смогла. Вместе с тем, потребителем было обнаружено, что в приобретенном телефоне закачано много игр, вместо трех стандартных, установленных производителем, что говорит о том, что телефон</p>	<p>торговля</p>	<p>Составлена претензия об отказе от исполнения договора купли-продажи на телефон и возврату денежных средств. В поступившем ответе на претензию продавец отказался удовлетворить требования гр. Ш. Составлена повторная претензия с требованием провести проверку качества и экспертизу сотового телефона в присутствии гр.Ш. и по результату</p>	<p>В результате предъявления двух претензий требования гр. Ш. продавцом были удовлетворены, договор на телефон расторгнут, денежные средства возвращены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>

уже был в использовании.		заменить телефон либо вернуть денежные средства.	
Гр. Р. обратился по вопросу приобретения в магазине ИП Ф. двух велосипедов «Stels» общей стоимостью 15000 руб. (8500 и 6500 рублей соответственно). При более детальном изучении велосипеда гр. Р. обнаружил, что один из велосипедов стоимостью 8500 руб. не подходит по комплектации и на следующий день обратился в магазин с требованием обменять на аналогичный велосипед в нужной комплектации. Продавец не согласился на обмен в связи с отсутствием необходимого товара и предложил вернуть уплаченные денежные средства за велосипед. На что гр. Р. согласился и передал велосипед продавцу магазина. Но деньги в течение 3-х дней возвращены не были, продавец объяснял отсутствием необходимой суммы и обещал, что вернет в ближайшее время.	торговля	Составлена претензия о нарушении прав потребителя и возврату денежных средств, а также выплате суммы неустойки за нарушение сроков выполнения требований потребителя, установленных законодательно.	В результате предъявления претензии требования гр. Р. были удовлетворены, денежные средства немедленно возвращены. Неустойка продавцом выплачена не была, т.к. потребитель на её выплате не настаивал. Вопрос разрешен в досудебном порядке.
Гр. Б. обратилась по поводу приобретения в магазине ООО «Д-Д» в г. В. планшета стоимостью 4790 рублей. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара. В процессе использования планшета непродолжительное время проявились недостатки: сенсор не реагирует на прикосновения, планшет не заряжается, не включается, и использовать его по назначению невозможно.	торговля	Составлена претензия с требованием о проведении проверки качества и экспертизы планшета и замене товара либо возврату денежных средств.	В результате предъявления претензии и по заключению проведенной продавцом экспертизы, планшет был заменен на аналогичный с перерасчетом цены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.
Гр. П. обратился по вопросу признания недействительным и оказания помощи в расторжении договора страхования «Добрые соседи», обуславливающего услугу по страхованию автомобиля в ОАО «А» без предварительного	прочие	Оказана помощь в составлении претензии к ОАО «А». В поступившем ответе на претензию исполнитель	Мировой суд отказал в удовлетворении требований потребителя в связи с отсутствием оснований для

информирования гр. П. Со слов потребителя было нарушено его право на свободный выбор услуг и договор заключен без согласия гр. П.		своей вины не признал и не согласился с требованиями гр. П. Оказана помощь в составлении искового заявления в мировой суд с требованиями о признании договора недействительным, его расторжении и взыскании денежных средств.	признания недействительным договора страхования «Добрые соседи».
Гр. П. обратилась по вопросу недостатков предоставления жилищно-коммунальных услуг по водоотведению и постоянно переполненных канализационных колодцах по ул. Н. 1б – 1з. Исполнителем услуг является МУП «КХ Б».	ЖКХ	Оказана помощь в составлении претензии с требованием устранить недостатки предоставления ЖКУ по водоотведению по улице Н. 1б – 1з в течение 10 дней с момента получения претензии.	В настоящее время, по устным сведениям гр. П., работы по очистке канализационных колодцев были проведены специалистами МУП «КХ Б». Недостатки устранены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.
Гр. П. обратилась по вопросу оказания помощи в составлении претензии по проведению некачественного ремонта автомобиля СТО Ф., при котором в результате халатных действий мастера был нанесен ущерб автомобилю гр. П. Самостоятельные устные обращения гр. П. в СТО Ф. не принесли результата.	прочие	Оказана помощь в составлении претензии по возмещению вреда, причиненного имуществу, а также расходов на запчасти. Ответа на претензию гр. П. не предоставлено. По заявлению гр. П. подготовлено исковое заявление и направлено в мировой суд.	В результате рассмотрения искового заявления в суде стороны пришли к заключению мирового соглашения.
Гр. С. обратилась по поводу приобретения в магазине «7с»	торговля	Составлена претензия с	В результате предъявления

<p>сотового телефона стоимостью 6990 руб. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара. При использовании телефона проявились недостатки. Дважды телефон передавался для проведения гарантийного ремонта, но так и не работал надлежащим образом.</p>		<p>требованием проведения экспертизы товара и по результату экспертизы вернуть денежные средства.</p>	<p>претензии требования гр. С. были удовлетворены, договор на телефон расторгнут, денежные средства возвращены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. М. обратилась по вопросу приобретения на городском рынке двух детских платьев для девочки дошкольного возраста, общей стоимостью 2200 рублей. При покупке, какая-либо информация на русском языке на товарах отсутствовала. Одно из платьев девочка одела в детский сад, так как детей фотографировали. Около 40 минут ребенок находился в платье, после чего платье стало расходиться по шву на талии, ткань в месте расхождения рассыпается. Второе платье, ребенок надела на день рождения, после нахождения в платье около 2 часов платье также стало расходиться по шву и ткань в месте расхождения рассыпается. Связавшись с продавцом по телефону, гр. М. предъявила устные претензии к качеству товара, на что продавец ответил, что платья качественные, фирменные, но при этом данные платья не маркированы ярлыками надлежащим образом, на них вообще отсутствует какая-либо информация на русском языке. В ходе нашей беседы прозвучали обвинения в адрес гр. М и ребенка в том, что мы сами виноваты в проявившихся дефектах.</p>	<p>торговля</p>	<p>Составлена претензия об отказе от исполнения договора купли-продажи на платья для девочки и возврату денежных средств.</p>	<p>В результате предъявления претензии требования гр. М. были удовлетворены, денежные средства немедленно возвращены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>С заявлениями обратились 7 граждан по вопросу начисления</p>	<p>ЖКХ</p>	<p>Оказана помощь в составлении</p>	<p>В результате предъявления</p>

<p>платежа за воду за июнь 2015 г. по повышенному тарифу, который вводится с 1 июля 2015 г. Исполнителем услуг является МУП «КХ Б». При устном обращении граждан в организацию с требованием о перерасчете платежа, было категорично отказано.</p>		<p>претензий с требованием произвести перерасчет платы за воду.</p>	<p>претензий требования были удовлетворены, перерасчет произведен. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. Н. обратился по поводу приобретения нового автомобиля в фирме г. В. и не выдаче ему в срок документов на автомобиль (технический паспорт) мне не выданы, в связи с чем, гр. Н. не имеет возможности пользоваться автомобилем, так как ни поставить автомобиль на учет в ГИБДД, ни застраховать без технического паспорта невозможно. Самостоятельные устные обращения гр. Н. в фирму не принесли результата.</p>	<p>прочие</p>	<p>Оказана помощь в составлении претензии. Ответа на претензию гр. Н. не предоставлено. Гр. Н. намерен обратиться в мировой суд самостоятельно.</p>	<p>Все требования истца были удовлетворены в судебном порядке.</p>
<p>Гр. Ж. обратилась по поводу приобретения в магазине «Н» машинки для стрижки волос стоимостью 1290 руб. ненадлежащего качества. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара.</p>	<p>торговля</p>	<p>Составлена претензия по отказу от исполнения договора купли-продажи с требованием проведения экспертизы товара и возврату денежных средств.</p>	<p>В результате предъявления претензии требования гр. Ж. были удовлетворены, договор расторгнут, денежные средства возвращены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. Г. обратился по вопросу приобретения в магазине «А» бензопилы стоимостью 8490 рублей с недостатками. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара. Во время использования бензопилы проявились недостатки, в связи с чем бензопила была предоставлена в гарантийный ремонт. После проведения гарантийного ремонта бензопилы, недостатки устранены не были и проявились вновь.</p>	<p>торговля</p>	<p>Оказана помощь в составлении претензии. В удовлетворении требований потребителя продавец отказал в устном виде. Ответа на претензию гр. Г. не предоставлено, в связи с чем, он обратился за помощью в составлении</p>	<p>Исковое заявление направлено в мировой суд судебного участка № 2. Ответчик на заседание не явился, но продавец магазина предложил гр. Г. замену бензопилы с недостатками на товар другой марки. Гр. Г. в</p>

		искового заявления.	мировом суде отказался от исковых требований.
Гр. Б. обратилась по поводу проведения ИП М. некачественного ремонта стиральной машины-автомата стоимостью 4000 руб. По результату дорогостоящего ремонта стиральная машина-автомат не работает надлежащим образом. ИП М. не устраняет недостатки в добровольном порядке.	прочие	Составлена претензия с требованиями по возврату денежных средств за некачественный ремонт стиральной машины. Претензия направленная в адрес ИП М. вернулась в связи с истечением срока хранения. Гр.Б. обратилась за помощью в составлении искового заявления.	Составлено исковое заявление и направлено в мировой суд судебного участка № 2.
Гр. Т. обратилась по поводу приобретения в магазине «7с» сотового телефона стоимостью 4990 руб. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара. При использовании телефона проявились ряд недостатков. После проведения гарантийного ремонта недостатки проявились вновь.	торговля	Составлена претензия с требованием по отказу от исполнения договора купли-продажи на телефон с недостатками и возврату денежных средств.	В результате предъявления претензии требования гр. Т. были удовлетворены, договор на телефон расторгнут, денежные средства возвращены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.
Гр. Ч. обратился по поводу приобретения в магазине «7с» сотового телефона стоимостью 3790 руб. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара. При использовании телефона менее недели проявились недостатки: батарея телефона не держит заряд и в самом телефоне было обнаружено порядка 50 чужих	торговля	Составлена претензия с требованием по отказу от исполнения договора купли-продажи на телефон с недостатками и возврату денежных средств.	В результате предъявления претензии требования гр. Ч. были удовлетворены, договор на телефон расторгнут, денежные средства возвращены.

<p>телефонных номеров, которые гр.Ч. не заносил в память телефона. Выявленные недостатки говорят о том, что телефон находился в использовании, но при этом продавцом данная информация своевременно не была предоставлена потребителю, и товар приобретался как новый. Тем самым были нарушены права потребителя.</p>			<p>Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. Е. обратилась по вопросу приобретения в ООО «НК» пластиковых окон на общую сумму 66000 руб., при этом один из стеклопакетов поступил бракованный: поперечная лопина посередине по всему стеклу. Неоднократно гр. Е. связывалась с продавцом по телефону, но до настоящего времени замена бракованного стеклопакета не произведена.</p>	<p>торговля</p>	<p>Составлена претензия с требованием замены стеклопакета с дефектом и выплата неустойки. Ответа на претензию гр. Е. до настоящего времени не предоставлено. Гр.Е. обратилась за помощью в составлении искового заявления.</p>	<p>Вопрос находится на стадии составления искового заявления.</p>
<p>Гр. А. обратился по вопросу оказания помощи в подготовке искового заявления в связи с нарушением сроков поставки пластиковых окон продавцом ООО «НК» по заключенному договору. При этом Гр. А. была самостоятельно подготовлена претензия с требованием доставки товара в 10-дневный срок и выплата неустойки за нарушение сроков поставки товара. Ответа на претензию не последовало.</p>	<p>торговля</p>	<p>Специалистом отдела подготовлено исковое заявление.</p>	<p>Исковое заявление было направлено в мировой суд. Но в связи с поступлением от гр. А. информации о том, что его требования были удовлетворены ООО «НК» и пластиковые окна установлены исковое заявление отозвано из суда. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. П. обратилась по вопросу приобретения на городском рынке сапог женских стоимостью 4500</p>	<p>торговля</p>	<p>Составлена претензия об отказе от</p>	<p>В результате предъявления претензии</p>

<p>рублей. При покупке, какая-либо информация на русском языке на товарах отсутствовала. При первом использовании сапог по назначению, на пяточной части правого сапога разошелся шов, образовалась дырка длиной 2 см., в связи с чем гр.П. обратилась за консультацией в обувную мастерскую, где мастер разъяснил, что при прошивке сапога образуется грубый шов. Из-за проявившегося недостатка новые сапоги потеряли товарный вид, и если их и ремонтировать, то никакой гарантии в том, что аналогичные дефекты больше не будут при дальнейшем использовании проявляться в других местах, нет. Гарантийного талона на обувь не было.</p>		<p>исполнения договора купли-продажи на сапоги женские и возврату денежных средств.</p>	<p>требования гр. П. были удовлетворены, денежные средства немедленно возвращены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. Ф. обратился по вопросу приобретения в магазине ИП В. детали для автомобиля - рулевая рейка и выявления в ней в процессе установки недостатков, что вызвало сомнения в качестве приобретенного товара. При устном обращении продавец отказался возвращать уплаченные денежные средства.</p>	<p>торговля</p>	<p>Составлена претензия об отказе от исполнения договора купли-продажи с требованием проведения экспертизы товара в присутствии потребителя и возврату денежных средств.</p>	<p>В результате предъявления претензии требования гр. Ф. были удовлетворены, денежные средства возвращены. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>
<p>Гр. Ф. обратилась по вопросу приобретенной в магазине «П» ИП Ш. машины кухонной электромеханическая «Помощница» стоимостью 4500 рублей. При заключении договора купли-продажи продавец не оговаривал какие-либо недостатки товара. При совершении покупки гр. Ф. намеревалась приобрести кухонную машину с обязательными функциями мясорубки, соковыжималки и шинковки, озвучив это продавцу, который заверил, что данная модель ей подходит. Но при более внимательном изучении кухонной машины дома оказалось, что она не обладает заявляемыми функциями.</p>	<p>торговля</p>	<p>Оказана помощь в составлении претензии с требованием по отказу от исполнения договора купли-продажи и возврату уплаченной за товар денежной суммы.</p>	<p>В результате предъявления претензии, продавцом были полностью удовлетворены требования гр. Ф. указанные в претензии. Вопрос разрешен в досудебном порядке.</p>