

Специалистами отдела экономики потребительского рынка Управления экономики городского совета в первом полугодии 2012 г. рассмотрено 40 письменных обращений граждан, в том числе по вопросам защиты прав потребителей - 32 обращения.

По результатам рассмотрения заявлений по защите прав потребителей требования потребителей удовлетворены в 19 обращениях (59 %): произведен обмен товара на качественный, выполнен гарантийный ремонт, произведен перерасчет в пользу потребителя, возвращены деньги за приобретенные товары и оказанные услуги ненадлежащего качества на общую сумму

12 004

грн.

Проведенный анализ обращений граждан показал, что:

- 12,5 % или 4 письменных обращения поступило по вопросу приобретения бытовой и сложноремонтной техники ненадлежащего качества. В 3 случаях удовлетворены

Автор: admin

08.08.2012 14:51 - Обновлено 08.08.2012 14:54

требования потребителей в проведении
восстановлении гарантийных обязательств,

гарантийного ремонта,

возврате

денег

за

некачественный

товар

на

общую

сумму

6742

грн.

- 15,6 % или 5 письменных обращений поступило по вопросу приобретения мобильных телефонов ненадлежащего качества. В 3 случаях удовлетворены требования

покупателей

в обмене некачественного товара на новый надлежащего качества, в проведении гарантийного ремонта, возврате денежных средств на общую сумму

3609

грн.

- 6,3 % или 2 письменных обращения поступило по вопросу приобретения некачественной обуви. Из них оказана помощь в 1 случае – потребителю возвращена сумма в размере 100 грн. за некачественный товар.

- 3,1 % или 1 письменное обращение поступило по вопросу приобретения одежды

ненадлежащего качества. Покупателю возвращена уплаченная стоимость в размере 120 грн.

- 12,5% или 4 письменных обращений поступило по вопросу приобретения прочих непродовольственных товаров. В 2 случаях удовлетворены

требования потребителей

в

обмене некачественного товара на новый надлежащего качества, проведении гарантийного ремонта,

возврате

денежных

средств

на сумму

968 грн.

- 9,4 % или 3 письменных обращения поступило по вопросу приобретения некачественного продовольственного товара. Во всех случаях требования заявителей удовлетворены,

возвращены

денежные

средства.

- 15,6 % или 5 письменных обращений поступило по вопросу некачественно оказанных услуг. В 2 случаях спорные вопросы разрешены, требования потребителей о надлежащем

предоставлении услуг удовлетворены

на

сумму

456

грн.

- 21,9 % или 7 письменных обращений поступило по вопросам различного характера (содержания): повышенные цены/тарифы, отсутствие ценников в торговых объектах, обсчет покупателей. Потребителям даны разъяснения,

в

3 случаях требования заявителей удовлетворены.

- 3,1 % или 1 письменное обращение поступило с просьбой оказать помощь в подготовке искового заявления. Специалистами по защите прав потребителей подготовлено исковое заявление для рассмотрения в судебном порядке.

Причинами, по которым не представилось возможности решить спорные вопросы в пользу потребителей, явилось следующее:

- необходимость проведения экспертизы товара – 15,4 %

- нарушение потребителями правил эксплуатации товаров – 15,4 % ;

- истечение срока гарантийных обязательств – 23,1 % ;

- отсутствие документа, подтверждающего факт покупки – 7,6 %;

Автор: admin

08.08.2012 14:51 - Обновлено 08.08.2012 14:54

- необходимость обращения в суд – 15,4 %;

- деятельность по указанному адресу не осуществлялась, необходимость указать
точный адрес торгового объекта
– 23,1 %.

ТО

Начальник Управления

ЭКОНОМИКИ

Н.В. Каплиенко