На телефон «горячая линия» отдела защиты прав потребителей Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ поступил вопрос от потребителя: «В одном из торговых объектов приобрел кнопочный сотовый телефон. Но вот при его использовании столкнулся с неприятностью – на улице в зимний период телефон перестает работать. Обратился в магазин, товар приняли для выявления причины неисправности». Как рассказывает потребитель, данный недостаток в сервисном центре объяснили тем, что телефон не предназначен для эксплуатации при минусовой температуре. Данный ответ вызвал, что у потребителя, что у сотрудников государственного органа недоумение. Но, в первую очередь был дан совет, уточнить, имеется ли данная информация о телефоне.

Право на получение информации потребителем закреплено Законом РФ «О защите прав потребителей», а именно восьмой статьей. В соответствии с указанной статьей, потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация в наглядной и доступной форме должна быть доведена до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг). Согласно статье 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

По совету специалистов, покупатель дома изучил документацию и, действительно, нашел информацию, что сотовый телефон предназначен для эксплуатации при температурном режиме от +5, т.е. информация до потребителя была доведена, другой вопрос, что многие из покупателей ее не читают при покупке товара.

Сотрудники отдела защиты прав потребителей призывают всех потребителей - к покупке товара сам потребитель должен подходить ответственно. Это значит, до оплаты покупки ему следует ознакомиться с предметом сделки и получить всю необходимую информацию о потребительских свойствах товара.

Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ