**Куда обращаться за защитой прав потребителей**

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Камчатскому краю:

683017, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Владивостокская, 9/1

Тел.: +7 (4152) 46-19-84; факс: +7(4152)46-76-05.

Эл. почта: [kamchatka@rpn41.ru](mailto:kamchatka@rpn41.ru)

Официальный сайт: <http://41.rospotrebnadzor.ru>

Консультации граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляются по телефону горячей линии консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Камчатском крае» (4152) 43-37-20 в рабочие дни с 09-00 до 16-12, перерыв с 12-00 до 13-00.

Телефон приемной Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю (4152) 46-19-84 работает каждый рабочий день с 08-30 до 17-15, перерыв с 13-00 до 13-45.

Единый консультационный центр Роспотребнадзора тел. 8 800 555 49 43 (звонок по России бесплатный), горячая линия тел. 8 984 160 54 13.

**Телефон доверия**

Для получения сообщений о фактах коррупции и борьбы с ней в Управлении Роспотребнадзора по Камчатскому краю приказом от 30.12.2008 №267 «Об организации «телефонов доверия» организован «телефон доверия» по вопросам противодействия коррупции: 46-19-17.

Время работы «телефона доверия»: понедельник – пятница с 10-00 до 16-00 часов.

**Актуальные вопросы по защите прав потребителей.**

Большинство товаров можно вернуть в течении двух недель с момента покупки.

Какие здесь действуют правила?

В соответствии со статьей 25 Закона «О защите прав потребителей» ряд товаров можно вернуть в течении 14 дней (не считая дня покупки), если они не подошли по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Но здесь есть условие- товар не должен быть в употреблении, должен быть сохранен его товарный вид, все пломбы, ярлыки, поэтому, когда вы приобретаете платье в магазине и продавец предлагает срезать все бирки и идти в нем, не поддавайтесь на уговоры. Вдруг оно вам разонравится, не подойдет под туфли, сумку, тогда вы имеете право его вернуть и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Требование о возврате уплаченной суммы подлежит удовлетворению в течении трех дней со дня возврата указанного товара. Отсутствие товарного чека не лишает вас возможности сослаться на свидетельские показания. Но и здесь есть ряд своих ограничений, не все товары можно вернуть в течении 14 дней, есть товары, которые не подлежат возврату, если они не надлежащего качества- это бытовая химия, медицинские приборы, изделия из драгоценных металлов, то есть золото или серебро, животные, растения, автомобили и ряд других товаров. Поэтому здесь нужно быть осторожными, если вы покупаете, например, красивое золотое кольцо супруге или подруге, а оно ей не понравилось, то вам в магазине его не поменяют на другое, поэтому предпочтения лучше узнавать заранее. Также есть ограничения по технически сложным товарам. Наиболее популярны- компьютеры, мобильные телефоны. Если вы их приобретаете, желательно сразу начать ими пользоваться, потому что, если в течении 15 дней с момента покупки вы обнаружили какой- то дефект, вы можете потребовать возврат стоимости либо его замену товара. По истечении 15 дней требование возврата уплаченной суммы за такой товар подлежит удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение установленных Законом РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течении каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

**Уважаемые потребители, будьте внимательны.**

На сайте Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Камчатскому краю можно получить всю необходимую информацию по вопросам защиты прав потребителей - http://41.rospotrebnadzor.ru/.