

Вопрос потребителя

01.06.11 я подал заявление в письменной форме в «Техносилу» о замене гарантийного товара (холодильника) ненадлежащего качества на аналогичный другой модели. К заявлению был приложен акт авторизованного сервисного центра изготовителя о его неремонтопригодности. Была выбрана модель для замены. Продавец взял срок 7 дней на проведение экспертизы по заявлению и 10 дней на доставку нового холодильника. По истечении этого срока меня пригласили в магазин для уточнения доплаты цены сломанного и нового холодильника. Сломанный холодильник был куплен 31.07.10 в период акции магазина в комплекте со стиральной машиной со скидкой. Мне было предложено заплатить разницу текущей цены нового холодильника и цены сломанного по состоянию на 31.07.10. Я с этим не согласен и до настоящего момента вопрос не решен и моя семья испытывает неудобства из-за отсутствия холодильника. Законно ли требование продавца, могу ли я требовать с продавца неустойку за нарушение сроков замены товара и компенсации морального вреда. Подскажите куда мне обратиться и что делать в данной ситуации. Заранее благодарен. Сергей.

Ответ Общества защиты прав потребителей

Действующим законодательством в области защиты прав потребителей установлено правило, согласно которому при замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой модели в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. При этом цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара. Таким образом, размер доплаты должен определяться путем вычитания из цены нового холодильника другой марки цены вашего холодильника на сегодняшний день. В этой связи, требование продавца нельзя признать законным. Вы вправе потребовать выплаты вам неустойки за нарушение сроков замены товара ненадлежащего качества, а также компенсации морального вреда. Неустойку продавец обязан выплатить добровольно, компенсация причиненного морального вреда – через суд, поскольку определение размера такой компенсации является исключительной компетенцией суда.