

Вопрос потребителя

Спрашивает Ирина:

Добрый день! Помогите, пожалуйста, разобраться со сложившейся ситуацией. 22 марта 2011 года я приобрела холодильник Самсунг в интернет магазине eurobit.ru (ООО «Компас»). 28 апреля он сломался. Перестал морозить и охлаждать. Я обратилась в магазин и там меня отправили на «горячую линию» Самсунг. 3 апреля приходил мастер из сервисного центра «Армос Сервис» и ремонтировал холодильник. Через 2 дня он опять сломался. И так было ещё 2 раза. В конце концов, 20 мая 2011 года его забрали в сервисный центр. 26 мая 2011 года, позвонив в сервис-центр, я узнала, что холодильник неремонтопригоден и мне выдадут акт, на основании которого я смогу получить свои деньги. Но позвонив в сервисный центр 30 мая я услышала, что холодильник починили и акт мне не дадут. 3 июня 2011 года мне привезли холодильник из сервиса, он проработал 3 дня и сегодня 6 июня он опять сломался. На «горячей линии» мне сказали, что могут оформить только заявку на ремонт. Но я хочу получить обратно свои деньги и купить холодильник в другом магазине. Помогите мне, пожалуйста, как правильнее это сделать. Фактически с 28 апреля по 3 июня мы с ребёнком жили без холодильника, мне не предложили предоставить временный, а сама я это, к сожалению не знала. Куда мне обратиться, чтобы решить этот вопрос?Заранее спасибо!

Ответ Общества защиты прав потребителей

Здравствуйте! Холодильник входит в перечень товаров, в отношении которых требование о его замене или возврате денег подлежит удовлетворению только в случае наличия существенного недостатка, поэтому необходимо оценить характер возникающих недостатков и произведенных ремонтов. Если недостаток один и тот же и вновь повторяется после его устранения (существенный недостаток) —пишите продавцу письменное требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы.