Почта навязывает дополнительные услуги без согласия потребителей!



В повседневной жизни часто встречаются ситуации, когда потребителям навязываются ненужные услуги. С такими предложениями можно столкнуться даже в сфере оказания почтовых услуг.

Законом определен запрет на обусловливание приобретения одних услуг обязательным приобретением иных услуг.

Положения статьи 16 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» сводятся к тому, что:

• Продавец не имеет права обусловливать приобретение одних услуг обязательным приобретением иных товаров (услуг).

• Продавец (исполнитель) не вправе включать в договор с потребителями условия, ущемляющие права потребителей.

• Продавец (исполнитель) не имеет права предоставлять дополнительные услуги без согласия потребителя.

ВНИМАНИЕ! Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Ранее, Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области обращалось внимание на неоднократное поступление обращений потребителей, в которых сообщались сведения о навязывании со стороны продавцов, в момент заключения договора купли-продажи товара (договора об оказании услуг) дополнительных платных товаров, услуг (без согласия). Такое нарушение не обошлось и со стороны учреждения, оказывающего услуги почтовой связи.

Так, в адрес Управления поступило обращение потребителя, согласно которому, при отправке заказного регистрируемого почтового отправления в отделении почтовой связи ему были навязаны дополнительные услуги (наклеивание марок).

Специалист Управления, уполномоченный на проведение контрольной закупки, в качестве «потребителя» обратился в почтовое отделение с почтовым конвертом с целью приобретения марок и направления такого конверта соответствующему адресату. Оператор отделения приняла конверт для дальнейшей пересылки, одновременно произвела наклеивание марки, после чего произвела взаиморасчет, выдав кассовый чек.

По результатам изучения выданного чека установлено, что отдельной графой указана дополнительная платная услуга- «наклеивание марок», стоимость которой составила 10 рублей 50 копеек. О том, что «наклеивание марок» является платной услугой сотрудником почты сообщено не было. Кроме того, в наглядной и доступной форме вышеуказанная информация также не доведена до сведения потребителей.

За вышеперечисленные нарушения учреждение привлечено к административной ответственности, вынесено 2 постановления о назначении наказания в виде штрафа на общую сумму 10000 рублей.

Кроме того, гражданину, который обратился в адрес Управления с жалобой и на основании заявления которого была проведена контрольная закупка, предложена правовая помощь в подготовке искового заявления в суд.

Учитывая результативность и эффективность проведения контрольных закупок, Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области будет продолжена работа в этом направлении.