Приобретение некачественного товара, обнаружение брака и неисправности в изделии после покупки – довольно рядовая ситуация в сфере потребительских услуг.

Разрешить конфликтную ситуацию между покупателем и продавцом можно в досудебном порядке, обратившись за помощью к Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Основным документом, подкрепляющим требования потребителя, в данном случае является претензия к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру). Однако важно не просто подать претензию, но и грамотно ее составить.

В КАКИХ СЛУЧАЯХ НУЖНО ПИСАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ?

СОГЛАСНО СТ. 18 ЗАКОНА:

- Если Вы приобрели некачественный товар, имеющий гарантийный срок и обладающий дефектами, попадающими в ряд гарантийных случаев, указанный в гарантийном талоне;
- Если дефект товара не был обнаружен при процессе покупки и не составлен соответствующий акт согласия приема товара с дефектом;
- Если возникли проблемы в эксплуатации изделия в течение гарантийного срока, и дефект попадает в разряд гарантийных случаев, указанных в гарантийном талоне.

БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

Государственная инспекция Республики Татарстан
по обеспечению государственного контроля
за производством, оборотом и качеством этилового спирта,
алкогольной продукции и защите прав потребителей

www.gosalcogol.tatarstan.ru
www.tatzpp.ru

Территориальный орган	Телефон
Альметьевский	(8553) 33-67-02
Арский	(84366) 3-28-93
Зеленодольский	(84371) 4-58-78
Казанский	(843) 277-94-96
Набережночелнинский	(8552) 71-43-03
Нижнекамский	(8555) 36-63-76
Чистопольский	(84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан

(843) 236-94-11
телефон горячей линии

www.vk.com/zpprpnrt
онлайн-консультация в «ВКонтакте»
«Защита прав потребителей. Роспотребнадзор по РТ»

www.16.rospotrebnadzor.ru

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»

(843) 221-90-16 www.fbuz16.ru

Внимание! Вы можете подать заявление о нарушении потребительских прав в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан или получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей по skype через многофункциональные центры Республики Татарстан.

6+

© ООО «ФОЛИАНТ», 2021 г.
Тираж 7000 экз. Заказ № 31/47
Отпечатано ООО «ФОЛИАНТ». 420111 г. Казань, ул. Профсоюзная, 17в
e-mail: foliantkazan@mail.ru

КАК ПРАВИЛЬНО СОСТАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА ИЛИ УСЛУГИ

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Издается по заказу Госалкогольинспекции Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2025 годы»

ЧТО ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПОТРЕБОВАТЬ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКА В ТОВАРЕ?

СОГЛАСНО СТ. 18 ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПОТРЕБОВАТЬ:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.
- полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

ПОМНИТЕ! ЕСЛИ ТОВАР НЕ ИМЕЕТ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРОВЕРЯЙТЕ ЕГО ДО МОМЕНТА СОВЕРШЕНИЯ СДЕЛКИ. В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ ВАМ ПРИДЕТСЯ ДОКАЗАТЬ, ЧТО НЕИСПРАВНОСТЬ ВОЗНИКЛА ДО ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ВАМ В РУКИ.

КАК СОСТАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

Четко сформулировать свои требования с дополнительными ссылками на действующее законодательство – право и ответственность потребителя. Претензия может быть составлена в свободной форме, тем не менее, она должна содержать конкретные необходимые сведения:

1. В шапке бланка (листа) претензии укажите, кому адресуется документ (наименование организации, ФИО индивидуального предпринимателя). На товарном (кассовом) чеке, выданном Вам продавцом, обязательно должны быть указаны реквизиты организации, адрес, где конкретно был приобретен товар (услуга).

2. Четким и понятным почерком пропишите, от кого поступает претензия. ФИО, фактический адрес проживания, индекс, а также контактный номер телефона.

3. Под заголовком «Претензия» необходимо начать со сведений о покупке: дата и место приобретения, полное наименование товара и его стоимость, указанное в товарном чеке. Далее идут либо полные сведения товарного чека (номер и дата), либо отсылка к приложению претензии – копии чека. Стоит указать наличие или же отсутствие гарантийного срока товара и отметить его продолжительность.

4. Конструктивно и подробно опишите дефект товара (услуги).

5. Изложите свое требование, основываясь на потребительских правах, изложенных в Законе РФ «О защите прав потребителей» (статьи 18; 29 Закона).

СЛЕДУЕТ УКАЗАТЬ ТОЛЬКО ОДНО КОНКРЕТНОЕ ТРЕБОВАНИЕ, НЕ ВЫДВИГАЯ АЛЬТЕРНАТИВ ДЛЯ ПРОДАВЦА (ИСПОЛНИТЕЛЯ), В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ ПРОДАВЕЦ (ИСПОЛНИТЕЛЬ) ВПРАВЕ ВЫБРАТЬ ЛЮБОЙ ИЗ ПРЕДЛОЖЕННЫХ ВАРИАНТОВ, НЕ ОТТАЛКИВАЯСЬ ОТ ВАШИХ ИНТЕРЕСОВ.

6. Текст претензии завершается перечнем прилагаемых документов, а также указанием даты составления претензии, Вашей росписью и ее расшифровкой. Претензия составляется в двух экземплярах и также скрепляется подписью и расшифровкой лица, уполномоченного принять документ. Один экземпляр передается продавцу, второй хранится у потребителя до окончательного разрешения спора.

ПРИЛОЖЕНИЯ К ПРЕТЕНЗИИ:

- копия товарного чека;
- копия кассового чека об оплате товара;
- копия договора при его наличии;
- копия гарантийного талона.

ЕСЛИ ВАМ ОТКАЗАЛИ В УДОВЛЕТВОРЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. При этом потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы. Вы можете сразу указать свое желание личного присутствия на экспертизе во время составления претензии.

Однако стоит учитывать, что если экспертиза не признает ответственности за дефект товара за продавцом, потребитель должен оплатить продавцу все расходы, связанные с проведением данной экспертизы.

Тем не менее, Вы также имеете право оспорить ее результаты в судебном порядке, а также провести собственную независимую экспертизу.

Также при несогласии потребителя с решением продавца потребитель вправе обратиться в суд.

При невыполнении продавцом установленных обязательств по претензии, а также отсутствию решения по претензиям в сроки, установленные Законом, продавец обязан выплатить потребителю неустойку в соответствии со ст. 23 Закона. Дальнейшая ответственность продавца регулируется судом в соответствии со ст. 13 и ст. 17 Закона.

ВОЗВРАТ ТОВАРА

В соответствии со ст. 18 Закона доставка крупногабаритного товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца. В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат товара может быть осуществлен потребителем. При этом продавец обязан возместить потребителю понесенные расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом товара.