

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай доводят до сведения потребителей информацию о том, как правильно поступить, если в магазине отказали в обмене некачественного товара или вернуть за него деньги.

Часто случается, что у потребителя возникают претензии к качеству приобретенного товара, а продавец отказывается реагировать на его устные требования.

В таком случае потребителю необходимо составить письменное обращение, в котором изложить суть имеющихся у него претензий и заявить определенные требования.

В случае обнаружения в товаре недостатков потребитель по своему выбору, в соответствии со ст. 18 Закона "О защите прав потребителей", 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.

Свои требования потребителю необходимо указать в претензии.

Претензия должна содержать:

- 1) Реквизиты (данные) торговой организации, которой направляется претензия и информацию о потребителе, права которого нарушены, в том числе адрес и номер телефона для связи;
- 2) Описательная часть претензии, в которой указывается наименование приобретенного товара, дата приобретения товара, и стоимость товара. Также в этой части указывается недостаток (либо другая причина отказа от товара).
- 3) Требования к продавцу: вернуть уплаченные денежные средства, обменять товар, устранить недостатки.
- 4) Дата подачи претензии и подпись заявителя.

Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается продавцу, другой остается у потребителя).

На экземпляре потребителя продавец должен поставить отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения указанных в претензии требований).

В случае не принятия продавцом претензии, следует направить ее по почте заказным письмом с уведомлением (дата вручения – начало исчисления срока исполнения указанных в претензии требований).

Обращение потребителя руководитель организации (индивидуальный предприниматель)

обязан рассмотреть в установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» сроки и дать ответ.

В соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. (Далее Закон) - требование о замене некачественного товара должно быть удовлетворено продавцом в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования (при необходимости проведения проверки качества требование должно быть удовлетворено в течение 20 дней).

На основании ст. 22 Закона - требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Согласно ст. 20 Закона срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

Специалисты Управления напоминает, что когда потребитель приобретает конструктивно сложный товар, необходимо понимать и осознавать особый механизм его возврата и обмена.

Прежде всего, технически сложные товары - это потребительские товары длительного пользования, имеющие сложное внутреннее устройство и выполняющие пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов.

Различный механизм возврата и замены такого товара зависит от срока обнаружения в нем соответствующих недостатков.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ - потребитель вправе требовать замены технически сложного товара либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, если требования были предъявлены в течение пятнадцати дней со дня его передачи потребителю.

По истечении пятнадцати дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара; (существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);

- нарушение установленных настоящим законом сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков».

Уважаемые потребители, в случае нарушения Ваших прав Вы вправе обратиться в Управление Роспотребнадзора по РА, по телефону 8(38822)64241. Специалисты Управления дадут Вам квалифицированную консультацию.