Действия потребителя при покупке некачественного товара

В соответствии с действующим Законом «О защите прав потребителей», покупателю первоначально следует обратиться в магазин с претензией, которая составляется в письменной форме в 2-х экземплярах. В претензии Вы должны чётко сформулировать свои требования в соответствии со статьёй 18 Закона, которая гласит: потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- -потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- -потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- -потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- -потребовать 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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В случае ремонта либо замены товара с недостатком, продавец обязан по письменному требованию потребителя в трёхдневный срок безвозмездно предоставить ему на время ремонта (или замены) товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, с доставкой за свой счёт (ст. ст. 20, 21 Закона).

Один экземпляр претензии оставляется продавцу. В Вашем экземпляре он должен сделать отметку о принятии претензии (дата, подпись, фамилия). Если продавец отказался принять претензию, Вы можете отправить её по почте заказным письмом с уведомлением. Ответ на претензию продавец обязан предоставить Вам в письменной форме.

Если возник спор о причинах возникновения недостатка в товаре, то проводится независимая экспертиза в Бюро товарных экспертиз (г. Тюмень, ул. Мельникайте 116, офис 304 а, телефон: 75-41-31); в торгово-промышленной палате Тюменской области (г. Тюмень, ул. Хохрякова, 9/1, т. 688313, 399609). Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (судебная экспертиза: г. Тюмень, ул. Одесская 27, телефоны: 41-48-54, 41-47-88). Если экспертиза докажет, что недостаток товара возник по вине покупателя, то он обязан возместить продавцу все расходы, связанные с проведением экспертизы.

Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней (ст. 20 Закона).

Замена товара ненадлежащего качества проводится в течение 7 дней, при проведении дополнительной проверки качества – в течение 20 дней. Если у продавца в момент предъявления требования, отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования (ст. 21 Закона)

Требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причинённых потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, подлежит удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона).

За нарушение предусмотренных статьями 20, 21, 22 Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Консультации по защите прав потребителей Вы можете получить в территориальном отделе Роспотребнадзора в г.Ялуторовске, Заводоуковском городском округе, Упоровском, Юргинском, Ялуторовском районах по адресу: г. Заводоуковск, ул. Заводская, 4, тел. 90346, 90348, в филиале «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области в г.Ялуторовске, Заводоуковском городском округе, Упоровском, Юргинском, Ялуторовском районах», по адресу: г. Заводоуковск, ул. Заводская, 4, тел. 90321, 90326.