

Потребителю на заметку! Как действовать потребителю в случае обнаружения недостатка в товаре?

Прикреплённые файлы

[Претензионное письмо.doc](#)

Долгожданный товар приобретен, но радость от обладания им омрачается ввиду того, что в товаре вскрылся производственный недостаток.

Одним из основных документов, регламентирующих данную ситуацию, является Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Как действовать в данном случае? Разберем вариант 1.

На товар установлен гарантийный срок, и срок гарантии еще не истек!

Таблица 1.

Вы имеете право требовать:	Сроки исполнения Ваших требований:
1. Замены на товар аналогичной марки.	В течение 7 дней.*
2. Замены на товар другой марки.	
3. Соразмерного уменьшения цены.	В течение 10 дней.
4. Безвозмездного устранения недостатков или возмещение расходов на их исправление.	Если в соглашении (договоре) срок не определен, производится незамедлительно, то есть в минимально возможные сроки. Не может превышать 45 дней.
5. Отказа от исполнения договора купли-продажи (возврата товара и получения денег за него.)	В течение 10 дней.
Также Вы вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных Вам вследствие продажи товара ненадлежащего качества	

* При необходимости проведения дополнительной проверки качества товара (экспертизы) в течение 20 дней, при отсутствии товара в продаже – в течение 1 месяца.

Важно знать алгоритм заявления требований по технически сложным товарам! Требования возврата денег или замены на такую же/другую марку для технически сложного товара (Перечень данных товаров определен Постановлением Правительства от 10.11.2011 № 924) возможно заявить только в течение 15 дней после покупки товара. Если недостаток обнаружится по истечении 15 дней, но в пределах срока гарантии, то данные требования возможно заявить в следующих случаях:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- 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.

1. Кому и в какой форме заявить требования?

Согласно п. 2 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» все вышеуказанные требования можно заявлять либо продавцу, либо уполномоченной организации. Напоминаем, что **продавцом** в данном случае является организация или индивидуальный предприниматель; **уполномоченной**



организацией является организация, на основании договора с изготовителем (продавцом) выполняющая обязанности по принятию и удовлетворению требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

Важно также знать, что требования о замене товара на товар такой же марки, незамедлительного устранения недостатков кроме вышеуказанных сторон можно заявить и **изготовителю, уполномоченной организации, импортеру.**

Кроме того, потребитель вправе вернуть товар **изготовителю, импортеру** и потребовать вернуть деньги.

Заявлять требование необходимо письменно. Данный документ составляется в 2-х экземплярах, для потребителя важно иметь на руках копию требования, имеющую отметку о вручении (дата, подпись, расшифровка подписи).

Пример претензионного письма.

2. С чем может сталкиваться потребитель при подаче претензии продавцу?

а) продавец отказывается принимать и претензию и товар. В данной ситуации необходимо указать продавцу на п. 5 ст. 18 Закона, который гласит «Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара».

Пунктом 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи (далее Правила) продавец обязан дать ответ на обращение потребителя.

Если продавец, невзирая на доводы об обязательствах перед покупателем, по-прежнему отказывается принимать претензию и товар, рекомендуем направить претензию по почте заказным письмом с уведомлением;

б) продавец отказывается принимать товар (то есть претензию он принял, а товар не принимает). В данной ситуации необходимо понимать, что продавец намеренно вводит Вас в заблуждение, т.к. через определенное время Вы можете получить ответ о том, что в выполнении требования отказано ввиду того, что товар не был передан и продавец не смог провести проверку качества для установления характера недостатка. В данном случае рекомендуем сослаться на свидетельские показания об отказе в приемке товара с недостатком (непосредственно в претензии указать «продавец ... в присутствии свидетеля отказался принять товар с недостатком. Число, подписи Ваша и свидетеля»), претензию направить по почте заказным письмом с уведомлением; в адрес юридического лица продавца направить жалобу на неправомерные действия сотрудников;

в) продавец отказывается принимать претензию, составленную Вами, ссылаясь на то, что в их организации есть специальная отпечатанная форма, которую надо заполнить. В данной ситуации необходимо внимательно изучить эту типовую форму, т.к. устно Вы будете оговаривать требование, например, расторжения договора купли – продажи и возврата денег, а через время после заполнения типовой формы, получите сообщение о том, что Ваш товар отремонтирован и необходимо его забрать. Данная ситуация возникла потому, что в типовой форме очень мелким шрифтом изложено «товар передан для устранения недостатков/ гарантийного ремонта/ гарантийного обслуживания», а это означает только одно – Вы, подписав документ, согласились на проведение ремонта;

г) продавец предлагает передать товар для проверки качества. Потребителю предлагают заполнить типовую форму либо с указанной формулировкой, либо с формулировкой «для проведения диагностики». При этом в данной форме отсутствует возможность заявить непосредственно требование п.1 ст. 18 Закона. Напоминаем, что согласно п. 5 ст. 18 Закона продавец **в случае необходимости** проводит проверку качества товара. Предложение (а иногда и требование) продавцом заполнить заявление с формулировкой «прошу провести проверку качества товара» является своего рода уловкой, т.к. законодательно сроки проведения проверки качества товара не установлены, следовательно, проверка качества должна проводиться в рамках заявленного потребителем требования (см. таблицу 1).



Руководителю ООО «_____»

Адрес:.....

от ФИО заявителя

адрес:

тел.:

Претензионное письмо

«__» _____ года, между мной и Вами был заключен договор купли-продажи следующего товара: _____, что подтверждается копией чека (товарного или кассового), с гарантийным сроком (например) 1 год.

В процессе эксплуатации данного товара в нем были обнаружены недостатки, а именно: _____.

Положениями п.1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) установлено, что потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 Закона требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона требую (далее заявляется одно из требований, указанных в таблице 1.) в установленный Законом срок. Для выполнения заявленного требования передаю товар с недостатком.

В случае отказа в удовлетворении заявленного мною требования, я оставляю за собой право обратиться в суд, а также в соответствующие надзорные органы в целях защиты моих прав потребителя.

«__» _____ 2023 г. _____ / _____.



Руководителю ООО «_____»

Адрес:.....

от ФИО заявителя

адрес:

тел.:

Претензионное письмо

«___» _____ года, между мной и Вами был заключен договор купли-продажи следующего товара: _____, что подтверждается копией чека (товарного или кассового), с гарантийным сроком (например) 1 год.

В процессе эксплуатации данного товара в нем были обнаружены недостатки, а именно: _____.

Положениями п.1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) установлено, что потребитель вправе предъявить предусмотренные ст. 18 Закона требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона требую (далее заявляется одно из требований, указанных в таблице 1.) в установленный Законом срок. Для выполнения заявленного требования передаю товар с недостатком.

В случае отказа в удовлетворении заявленного мною требования, я оставляю за собой право обратиться в суд, а также в соответствующие надзорные органы в целях защиты моих прав потребителя.

«___» _____ 2023 г. _____ / _____./

