

Как быть, если в магазине Вам продали некачественный товар или оказали некачественную услугу, а продавец (исполнитель) отказывается выполнить Ваше требование?

Для урегулирования спора в досудебном порядке необходимо составить претензию.

Претензия должна содержать:

- Реквизиты (данные) торговой организации (исполнителя работ, услуг) которой направляется претензия и информацию о потребителе, права которого нарушены, в том числе адрес и номер телефона для связи;
- Описательная часть претензии, в которой указывается наименование приобретенного товара (выполненной работы, оказанной услуги), дата заключения договора (приобретения товара, выполнения работы, оказания услуги) и стоимость товара (работы, услуги). Также в этой части указывается недостаток товара (работы, услуги) (либо другая причина отказа от товара, работы, услуги).
- Требования к продавцу (исполнителю): вернуть уплаченные денежные средства, обменять товар, вернуть деньги за некачественную услугу, (работу) исправить недостатки в оказанной услуге или другое.
- 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).

Если продавец (исполнитель) отказывается в возврате денег в добровольном порядке, соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

При обращении в суд потребитель вправе воспользоваться правами: на возмещение морального вреда, освобождение от уплаты государственной пошлины, взыскание с продавца в пользу потребителя штрафа.

Проконсультироваться со специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты прав потребителей можно по телефону: (38822)64241 по будням.