

Решение споров

Андрис купил в магазине новый холодильник, но уже через месяц он сломался. Андрис обратился со своей проблемой к продавцу, но безрезультатно. Что Андрису делать дальше?

Как действовать, если у товара или услуги есть дефекты?

У Вас есть право обратиться с претензией к продавцу или поставщику услуг. Если договориться не удастся, рекомендуется сформулировать претензию в письменном виде, написав исковое заявление.

Что такое претензия?

Это письменное заявление о дефектах товара или услуги. Его можно оформить в свободной форме или заполнить бланк заявления. Образцы бланка претензии и правила его заполнения должны быть свободно доступны в каждом торговом месте. Бланк заявления есть и на сайте Центра по защите прав потребителей: www.ptac.gov.lv.

Какую информацию нужно включить в претензию?

- Название продавца/поставщика услуг
- Ваши имя, фамилию и контактную информацию
- Время приобретения товара или услуги, его количество, идентификационные приметы, а также несоответствия (дефекты)
- Выдвигаемое Вами требование (например, ремонт товара)
- Информацию — хотите ли в случае отказа в удовлетворении требования самостоятельно обратиться за экспертизой
- Время составления заявления и подпись

К претензии надо обязательно присоединить копию документа, свидетельствующего о сделке (например, копию кассовой квитанции, чека или договора).

Как и кому нужно подать претензию?

Претензию можно подать продавцу лично или отправить по почте. В случае личной подачи претензии ее следует оформить в двух экземплярах, чтобы на Вашем экземпляре продавец в магазине или лицо, предоставляющее услугу, мог написать «получено», указав свою должность, имя, фамилию, дату и расписаться. Эту копию Вам следует сохранить в качестве доказательства предъявления жалобы торговцу.

Что происходит после подачи претензии?

Продавец или поставщик услуги оценивает недостатки товара или услуги и в течение 10 дней со дня получения жалобы информирует Вас о готовности выполнить требование, выдвинутое в претензии. В случае отказа торговец должен предъявить обоснование. Вы можете в любое время договориться с продавцом или поставщиком услуги об альтернативном способе удовлетворения Вашей просьбы.

Как действовать, если моя претензия отклонена?

После получения отказа у Вас есть право самому подать заявку на экспертизу товара или услуги.

Кто платит за экспертизу?

Расходы на экспертизу покрывает ее заказчик. Если экспертиза показывает, что недостатки товара или услуги возникли по вине продавца или поставщика услуги, то в течение 7 дней он обязан возместить Вам расходы на экспертизу.

Куда я могу обратиться за помощью?

Помощь в оформлении претензии и привлечении эксперта Вы можете получить, позвонив в Центр защиты прав потребителей по телефону 65452554.

Помните!

- При покупке всегда сохраняйте документ, подтверждающий покупку – кассовую квитанцию, чеки или договор о сделке!
- Торговец должен ответить на Вашу жалобу в течение 10 дней
- Если в ходе экспертизы выясняется, что товар или услуга не отвечает договору, продавец обязан возместить Вам расходы на экспертизу

Этот материал дает лишь краткий обзор Ваших прав. Более подробная информация доступна в Центре защите прав потребителей (www.ptac.gov.lv) и Центре информации европейских потребителей (www.ecclatvia.lv).

Узнайте подробнее о своих правах потребителя в Европейском союзе:

www.pateretajiem.lv