

Соответствие товара и гарантия

Байба купила в магазине телевизор. Через четыре месяца он сломался. Что Байба может потребовать от продавца? К тому же у Байбы есть гарантийный талон.

Каким требованиям должен отвечать товар?

- должен отвечать описанию или спецификации
- должен отвечать предусмотренной цели использования
- должен быть качественным

Товар должен отвечать той информации, которая о нем представлена (например, в рекламе или другом виде информации). Так, если торговец утверждает в рекламе, что комплект мебели для спальни изготовлен только из древесины дуба, а на самом деле мебель изготовлена из сосны, то он не соответствует предоставленной информации.

Что мне делать, если у приобретенного товара есть недостатки?

У Вас есть право потребовать у торговца устранить недостатки или обменять товар на равноценный бесплатно. Для товара, приобретенного в Латвии, Вы можете требовать также снижения цены или возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Претензию желательно подавать сразу же после констатации недостатка. У Вас есть право подать претензию в течение двух лет со дня покупки товара (получения товара).

Как действовать, если недостатки товара обнаружались спустя какое-то время?

Если недостатки товара обнаружались в течение шести месяцев после его покупки, считается, что они уже существовали на момент покупки товара. В случае возникновения разногласий продавец должен доказать, что у товара не было недостатка на момент его покупки.

Если недостатки товара обнаружались позднее шести месяцев с момента покупки товара, Вам надо доказать, что недостатки товара существовали и на момент его покупки. Если Вы способны доказать это, у Вас есть право потребовать у торговца устранить недостатки или обменять товар на равноценный бесплатно. Если торговец не может обеспечить выполнение вышеупомянутых требований, у Вас есть право потребовать возврата денежной суммы, уплаченной за товар, пропорционально амортизации товара или же снижения цены.

Как мне действовать, если торговец требует обращаться к производителю?

Торговец не вправе отказаться рассмотреть Вашу претензию и заставить обратиться к производителю. Торговец обязан принять и рассмотреть Вашу претензию.

Товар я приобрел на распродаже. Имеет ли это значение?

Независимо от того, продан ли товар со скидкой или на каких-либо других особых условиях, Вы можете воспользоваться упомянутыми ранее правами.

Действуют ли права в том случае, если я приобрел товар в интернет-магазине в Европе?

Во всех странах Европейского союза у Вас есть право потребовать у торговца устранения недостатков или обмена товара на равноценный бесплатно. Если торговец не может устранить дефект или заменить товар, Вы можете потребовать снижения цены или компенсацию всей денежной суммы. Если у Вас возникли проблемы с товаром, купленным в одной из стран Европы, обращайтесь за помощью в Центр информации европейских потребителей в Латвии.

Можно ли воспользоваться вышеупомянутыми правами, если я приобрел услугу?

В Латвии вышеупомянутыми правами Вы можете воспользоваться даже в том случае, если Вы приобрели услугу, например, посетили парикмахера или химчистку. В каждой стране Европы действуют свои правила относительно услуг.

К товару прилагается гарантийный талон. Какую роль он играет?

Гарантия не влияет на Ваши права, присвоенные законом. Гарантия — это добровольные обязательства производителя или торговца дополнительно к правам, которые предписаны законом. Например, производитель или торговец предусматривает в гарантийных условиях, что Вы можете предъявить претензию об недостатках товара в течение трех лет с момента его покупки.

Торговец не вправе сокращать объем гарантий, которую выдает производитель, и уменьшать ее срок.

Помните!

- У Вас есть право подать претензию торговцу в течение 2 лет с момента приобретения товара
- У Вас есть право требовать от торговца устранения недостатков, обмена товара, уменьшения цены или возврата денег. Это право в силе даже в том случае, если Вы приобрели товар со скидкой!
- Гарантия дает Вам дополнительные преимущества, но она не может ограничивать Ваши законные права потребителя

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