

## 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](http://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](http://www.ptac.gov.lv)) и Центре информации европейских потребителей ([www.ecclatvia.lv](http://www.ecclatvia.lv)).

**Узнайте подробнее о своих правах потребителя в Европейском союзе:**

**[www.pateretajiem.lv](http://www.pateretajiem.lv)**