

Покупки в Европе

Лига приобрела мобильный телефон в одном из магазинов в Германии. По возвращении в Латвию выяснилось, что он не работает. Что делать?

Вне зависимости от того, в какой стране Европейского союза Вы делаете покупки, Ваши потребительские права всегда будут защищены. В разных странах права потребителей могут отличаться, но нормативные акты Европейского союза определяют определенный минимум правовой защиты, обязательный на всей территории Европейского союза.

Когда я могу подать претензию в случае приобретения некачественного товара в другой стране Европейского союза?

Как и в Латвии, у Вас есть право подать претензию продавцу в течение двух лет с момента покупки товара. Тем не менее, нельзя забывать, что в некоторых странах Европейского союза срок подачи претензии может быть ограничен двумя месяцами с момента обнаружения дефекта.

Какими правами я обладаю в Европейском союзе при покупке некачественного товара?

Если у товара обнаружены дефекты, Вы можете предъявить следующие требования торговцам в любой стране Европейского союза:

- бесплатное устранение неисправностей или обмен товара;
- если это невозможно, Вы можете требовать скидку или возврат заплаченных Вами за товар денег.

Кому необходимо доказать, что товар оказался некачественным?

Если неудовлетворительное качество товара обнаружилось в течение шести месяцев с момента покупки, считается, что дефект существовал и до того, как товар был куплен. В случае разногласий в обязанности торговца входит доказательство обратного. Если же дефект был обнаружен позже, чем через шесть месяцев с момента приобретения товара, то в некоторых странах Европейского союза может быть предусмотрена необходимость проведения экспертизы, чтобы доказать, что дефект существовал и до того, как товар был куплен.

Как действовать, если я приобрел товар с дефектом в другой стране Европейского союза?

- Сначала свяжитесь с продавцом (или его представителем в Латвии, если таковой имеется) и постарайтесь договориться о решении проблемы!
- Если это сложно сделать, например, по причине языкового барьера, обращайтесь в Центр информации европейских потребителей!

Чтобы облегчить написание жалоб, для Вас созданы специальные бланки, которые можно использовать при подаче претензий торговцу. Бланк претензии доступен на нескольких языках Европейского союза:

http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_just03_en.pdf.

Что, если торговец не реагирует на поданную жалобу или отказывается выполнить мои требования?

Если конкретную ситуацию нельзя решить собственными силами, и если Вы хотите получить консультацию о ваших правах, обращайтесь в рижский Центр информации европейских потребителей!

Что такое Центр информации европейских потребителей?

В каждой стране-участнице Европейского союза (а также в Исландии и Норвегии) созданы центры по информированию потребителей, чтобы координировать в Европейском союзе решение зарубежных спорных вопросов, связанных с потребителями. Вместе данные центры образуют сеть, консультирующую потребителей, которые делают покупки за границей.

Центр информации европейских потребителей есть и в Латвии:

ул. К. Валдемара 157 (2 эт.)

Рига, LV-1013

Эл. почта: info@ecclatvia.lv

Помните!

- Ваши потребительские права защищаются на всей территории Европейского союза
- Как и в Латвии, Вы имеете право подать торговцу претензию о недостатках товара в течение двух лет с момента приобретения товара, если товар куплен в стране-участнице Европейского союза
- При возникновении разногласий с торговцем, и если Вам необходима консультация о Ваших правах, обращайтесь в Центр информации европейских потребителей!

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