ПРАВОВАЯ КАРТА ПОТРЕБИТЕЛЯ

В случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, потребитель по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками;
- потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В случае обнаружения недостатков в технически-сложном товаре потребитель вправе:

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

ЧТО ДЕЛАТЬ?

- Отправить жалобу в Роспотребнадзор
- Действовать самостоятельно
- Обратиться за консультацией к юристам в Объединение потребителей России

Написать претензию в двух экземплярах

Один экземпляр претензии вручить продавцу (исполнителю). На втором экземпляре получить отметку продавца (исполнителя). о принятии претензии (подпись, дата, печать).

Если принимать отказываются - отправить почтой (заказным письмом с уведомлением о вручении и с описью вложения)

продавец (исполнитель)

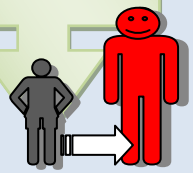
Претензию удовлетворить согласен

Претензию удовлетворить отказывается

Продавец вправе провести проверку качества и экспертизу.

Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества и экспертизе.

Получить у продавца (исполнителя) добровольное исполнение требований, заявленных потребителем



Рекомендуем обратиться за помощью к юристам в Объединение потребителей России. Грамотно заявленные требования - половина успеха.

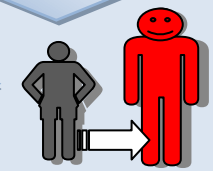
Подготовить исковое заявление и подать его в суд

Получить решение суда и исполнительный лист после выигрыша дела

Обратиться в службу судебных приставов для принудительного исполнения решения суда

Самостоятельно обратиться к должнику с требованием о добровольном исполнении решения суда

Требование об исполнении решения суда судебный пристав доставит должнику без вашего участия



В какой суд подавать исковое заявление?

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.