

О соблюдении претензионного порядка
при продаже товаров и оказании услуг ненадлежащего качества.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Вологодской области в Сокольском, Усть-Кубинском, Вожегодском, Сямженском, Харовском, Верховажском районах напоминает потребителям о том, что в случае нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей со стороны продавцов и исполнителей услуг для рассмотрения соответствующего искового заявления в суде необходимо соблюсти претензионный порядок обращения потребителя к продавцу или исполнителю услуг.

Для этого потребитель должен обратиться к продавцу или исполнителю услуг с претензией, в которой конкретно и подробно указать предъявляемое требование. К претензии следует приложить копии документов, относящихся к существу требования и подтверждающих факт нарушения прав (договор, квитанция, чек, фотографии и пр.). Также необходимо указать контактные данные, способ передачи ответа на претензию, поставить подпись и дату написания претензии. Претензию необходимо составить в 2-х экземплярах, один из которых остается у потребителя с отметкой о дате вручения, второй экземпляр вручается продавцу или исполнителю услуг либо их представителю под подпись лица, принявшего документы, с указанием даты. Если вручить претензию не представляется возможным либо продавец или исполнитель услуг отказываются принимать претензию, ее необходимо направить по юридическому адресу организации, месту нахождения индивидуального предпринимателя по почте заказным письмом с уведомлением.

Также обращаем внимание на сроки удовлетворения отдельных требований потребителя, которые определены Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон):

- в течение 10-ти дней со дня предъявления соответствующего требования - о соразмерном уменьшении покупной цены товара либо цены за выполненную работу (оказанную услугу), возмещении расходов на исправление недостатков товара, выполненной работы, оказанной услуги потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар, работу, услугу денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара, выполнения работы, оказания услуги ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре (ст.ст. 22,31 Закона);

- в течение 7-ми дней, а при необходимости дополнительной проверки качества - в течение 20-ти дней - о замене товара ненадлежащего качества (ст. 21 Закона);

- незамедлительно, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, то есть в минимальный срок. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

- в трехдневный срок, при предъявлении потребителем требования о безвозмездном предоставлении на период ремонта товара длительного пользования,

- в разумный срок, назначенный потребителем, - об устранении недостатков работы (услуги) (ст. 30 Закона).

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Вологодской области в Сокольском, Усть-Кубинском, Вожегодском, Сямженском, Харовском, Верховажском районах напоминает потребителям, что по факту нарушений их прав можно обратиться по телефону: 8(81733)2-37-28 либо обратиться письменно по адресу: 162130, Вологодская область, г. Сокол, ул. Набережная Свободы, д.38.