

Порядок обращения потребителя к продавцу (изготовителю) товара

Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон «О защите прав потребителей») предусматривает возможность разрешения спорных ситуаций между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем) во внесудебном порядке.

Чтобы разрешить конфликт, возникший между продавцом (изготовителем) и потребителем, не обязательно сразу обращаться в суд.

Внесудебный (претензионный) порядок урегулирования спора состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите своего права непосредственно продавцу (изготовителю) путем подачи письменного документа – претензии.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителя позволяет быстро восстановить нарушенное право и избежать судебных расходов.

В Законе РФ "О защите прав потребителей" предусмотрена ответственность за добровольный отказ удовлетворения обоснованных требований потребителя. В соответствии с п. 6 ст. 13 вышеуказанного закона суд при удовлетворении требований потребителя вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя), нарушившего права потребителя, штрафа в пользу потребителя (в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Таким образом, добровольное удовлетворение претензионных требований – формальная обязанность продавца. И в разрешении спора в досудебном порядке продавец также заинтересован.

Если в купленном товаре обнаружился недостаток, то необходимо известить вторую сторону о случившемся. Для этого необходимо написать претензию в двух экземплярах. В ней должны быть отражены следующие пункты: полное наименование организации (индивидуального предпринимателя) и его юридический (фактический) адрес; фамилия, имя, отчество (полностью) и домашний адрес потребителя, кратко описаны дефекты товара; сформулированы требования потребителя заявленные согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих приобретение товара именно в данном торговом предприятии. Один экземпляр претензии передается продавцу (изготовителю), а на втором продавец (изготовитель) делает отметку о получении претензии потребителя путем проставления даты получения, печати организации и Ф.И.О., подписи лица, принявшего претензию. Получив претензию, продавец (изготовитель) должен известить потребителя о своих намерениях (в письменной форме).

Если ответ продавца не поступил или не устраивает потребителя, потребитель, еще раз оценив правомерность своих требований, имеет право обратиться за защитой своих прав в суд.