

кандидат
по Вашему округу

И.В. Аверкиев

Пермское областное общество потребителей призывает Вас

12 декабря проголосовать за:

- кандидата по Вашему округу
И.В. Аверкиева (33 года, социолог),
который в течении нескольких лет
помогал Обществу.
- “Блок Явлинского”, поддержанный
Союзом потребителей России

6 декабря

1993 года

Как не пострадать от некачественных товаров?

Некачественные товары сегодня не редкость. Отечественные производители никогда не выпускали безупречных товаров. Даже импортные товары при кажущейся привлекательной “внешности” таят в себе массу дефектов.

Можно десять раз проверить товар перед тем, как сделать покупку, но не обнаружить дефект, т.к. некоторые проявляются через некоторое время. Нельзя исключить полностью возможность покупки дефектного товара, поэтому надо быть готовым и знать как поступать в случае обнаружения брака.

Наши советы направлены также на то, чтобы Вы уже во время покупки сделали все, что в дальнейшем потребуется для обмена, возврата или ремонта некачественного товара.

Директору магазина _____

(полное наименование)

расположенного по адресу: _____

(полный адрес)

от _____

(Ф.И.О.)

проживающего(ей) по адресу: _____

(полный почтовый адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

“ ___ ” _____ 199__ года я купил(а) в Вашем магазине _____

выпущенный “ ___ ” _____ (наименование товара) 199__ года, заводской номер _____

(указать, если имеется)

по цене _____ рублей _____ копеек.

* В паспорте товара указан гарантийный срок — _____

“ ___ ” _____ 199__ года, в течении гарантийного срока мной были обнаружены

следующие недостатки: _____

(указать кратко)

(указать кратко)

следующие недостатки:

“ ___ ” _____ 199__ года, в течении гарантийного срока мной были обнаружены

в паспорте товара указан гарантийный срок — _____

по цене _____

рублей _____ копеек.

(указать, если имеется)

выпущенный “ ___ ” _____ (наименование товара) 199__ года, заводской номер _____

“ ___ ” _____ 199__ года я купил(а) в Вашем магазине _____

ПРЕТЕНЗИЯ

(полный почтовый адрес)

проживающего(ей) по адресу: _____

(Ф.И.О.)

от _____

(полный адрес)

расположенного по адресу: _____

(полное наименование)

Директору магазина _____

Как подготовиться к покупке?

Перед принятием решения о покупке Вам стоит собрать максимальное количество сведений о товаре. Не стесняйтесь это делать — многих неудачных покупок удалось бы избежать, если бы Вы вовремя узнали о печальном опыте обращения с этим товаром Ваших знакомых или коллег по работе. Обязательно узнайте следующее:

- главная характеристика товара (точность хода — для часов, качество помола кофе — для кофемолок и т.д.)
- гарантийный срок, частота поломок, качество сборки
- удобство пользования (насколько легко поддерживать чистоту газовой плиты, разбрызгивает ли воду стиральная машина) — не игнорируйте маленькие на первый взгляд неудобства, позже они будут постоянно выводить Вас из себя

Сейчас есть возможность выбора среди нескольких марок товара, поэтому оцените преимущества и недостатки каждой. Сделайте это вместе с членами семьи на бумаге (в виде таблицы) — так гораздо нагляднее, и окончательное решение будет учитывать мнение всех. Не считайте такую работу бесполезной тратой времени — обсуждение будущей покупки увлекательно и для Вас, и для Ваших детей. Кроме того, в ходе “дебатов”, Вы можете с удивлением выяснить, что первоначальное желание купить одну марку пылесоса из-за привлекательного внешнего вида придется изменить в пользу другой марки, менее красивой, но лучше справляющейся с пылью.

Перед покупкой крупной вещи обязательно проконсультируйтесь у специалиста, например, у работника гарантийной мастерской. Он Вам посоветует на какие узлы стоит обратить более пристальное внимание при выборе (у каждого изделия свои “узкие” места!).

Как выбирать товар в магазине?

Часто жестокие разочарования приходится испытывать прельстившимся на низкую цену. За ней чаще всего скрывается некачественный товар. Расспросите продавца о причинах такой низкой цены, если он не даст разумного объяснения, то Вам необходимо быть особенно осмотрительным.

Не стесняйтесь быть “привередливым” покупателем, тщательно осматривайте товар, пробуйте его работу во всех режимах. Если осмотр товара развеял все сомнения, только тогда можете открывать кошелек...

Какие документы к покупке должны быть?

Любой сложный товар должен иметь паспорт, в котором обязательно должен быть указан производитель и его адрес, дата изготовления и заводской номер. Обязательно ознакомьтесь с гарантийными обязательствами и спросите у продавца, где расположена гарантийная мастерская.

В паспорте продавец обязан поставить дату продажи и штамп магазина. Добивайтесь этого! Продавцы повсеместно говорят что гарантийные сроки отменены и отметки в паспорте делать не обязательно. Это неправда — гарантийные сроки существуют!

Если штамп в паспорте не ставят или если товар не имеет паспорта, то попросите выписать товарный чек. Чек также является основанием для обмена.

Если же никакого документа о покупке не выдают, то лучше вовсе отказаться делать ее в данном магазине. Вы без труда найдете аналогичный товар в другом магазине, где оформят все полагающиеся документы.

Помните, без такой мелочи, как товарный чек или отметка в паспорте, Вам будет очень тяжело или даже невозможно обменять брак.

И все эти бумажки придется хранить?

Без сомнения документы (паспорт, товарный чек) надо хранить как минимум в течении гарантийного срока, а он достигает 3 лет. Заведите себе за правило документы не оставлять где попало (в упаковочной коробке), а складывайте их вместе в какую-нибудь папку. Вам не придется кусать локти из-за пропажи “клочка бумажки”. Этот клочок иногда стоит целого холодильника!

Что же делать когда изделие уже вышло из строя?

Необходимо написать магазину претензию. Вам это не составит труда, т.к. типовой бланк приведен в этом издании.

Прежде чем выбрать из приведенных в бланке вариантов требований ознакомьтесь с разъяснениями. По Закону РФ “О защите прав потребителей” Вы вправе по своему выбору потребовать:

- замены на точно такой же товар. Останавливайте свой выбор на этом варианте, т.к. обмен должен производиться немедленно (если товар есть в продаже), и гарантийный срок исчисляется заново;
- замены на товар другой марки, например, проигрыватель “Вега” можно заменить на проигрыватель “Радиотехника”, но нельзя на какой-нибудь магнитофон. Поменять можно как на более дорогостоящую модель, так и на более дешевую, продавцы не вправе Вам навязывать что-либо. Перерасчет (доплата или возврат денег) производится исходя из цен товаров на момент обмена. Этот вариант целесообразен, когда купленная Вами модель имеет конструктивные недостатки (непрочный материал корпуса, размокающий от воды клей), и замена не изменит потребительских свойств.
- ремонта товара. Советуем соглашаться на ремонт только тогда, когда обмен невозможен (ручное или единичное изделие), т.к. при ремонте отсчет гарантийного срока просто продолжается, а не начинается вновь.
- расторжения договора. Воспользуйтесь этой возможностью, если приняли решение сделать покупку в другом магазине или иного выбора нет. Возврат

1. Копия (товарного чека/паспорта товара).
(ненужное вычеркнуть)

Приложения

(подпись)

199__ г.

Прошу сообщить мне о принятом решении письменно

В этом случае я буду просить суд взыскать нанесенный Вами моральный вред.

В случае отказа в удовлетворении моих законных требований я буду вынужден(а) обратиться в суд.

(зачеркнуть, если товар весом менее 5 килограмм)

Прошу Вас осуществить доставку, т.к. товар весом более 5 килограмм, это предусмотрено п.6 ст.17 Закона РФ "О защите прав потребителей".

за каждый день просрочки согласно ст.21 Закона РФ "О защите прав потребителей".

В случае задержки сверх установленных сроков Вы должны мне выплатить неустойку в размере 1%

уменьшить цену	расторгнуть договор и вернуть деньги	безвозмездно устранить выявленные недостатки (ремонт) в течении 20 дней и на время ремонта предоставить мне в пользование аналогичный товар.
заменить на аналогичный товар: _____ (укажите наименование желаемого товара из имеющихся в магазине)		заменить на такой же товар надлежащего качества: немедленно, если товар имеется в продаже, и в течении месяца, если товар имеется в продаже нет.

(ненужное зачеркнуть, оставить одно)

Согласно ст.17 п.1 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу:

Согласно ст.17 п.1 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу:

(ненужное зачеркнуть, оставить одно)

заменить на такой же товар надлежащего качества: немедленно, если товар имеется в продаже, и в течении месяца, если в настоящий момент данного товара в продаже нет.	заменить на аналогичный товар: _____ (укажите наименование желаемого товара из имеющихся в магазине)	
безвозмездно устранить выявленные недостатки (ремонт) в течении 20 дней и на время ремонта предоставить мне в пользование аналогичный товар.	расторгнуть договор и вернуть деньги	уменьшить цену

В случае задержки сверх установленных сроков Вы должны мне выплатить неустойку в размере 1% за каждый день просрочки согласно ст.21 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Прошу Вас осуществить доставку, т.к. товар весом более 5 килограмм, это предусмотрено п.6 ст.17 Закона РФ "О защите прав потребителей".

(зачеркнуть, если товар весом менее 5 килограмм)

В случае отказа в удовлетворении моих законных требований я буду вынужден(а) обратиться в суд.

В этом случае я буду просить суд взыскать нанесенный Вами моральный вред.

Прошу сообщить мне о принятом решении письменно.

199__ г.

(подпись)

Приложения

1. Копия (товарного чека/паспорта товара).
(ненужное вычеркнуть)

денег происходит “по наибольшей цене”: если товар подорожал, то возвращается стоимость на момент возврата денег, если же товар подешевел, то возвращается стоимость на момент покупки.

- уменьшения цены. Этим практически никто не пользуется и механизм уменьшения цены не отработан, однако Вы можете попробовать договориться о скидке и вернуть часть уплаченных денег, если дефект небольшой и он не мешает Вам использовать товар.

Запомните, Вы сами определяете, каким из предложенных вариантов воспользоваться. Если выбор сделан, то вычеркните в претензии все остальные (зачеркните крестом рамки с текстом).

Закон предоставляет Вам право не производить доставку, если товар крупногабаритный или весит более 5 килограмм. Если же Ваш товар не подходит под эти условия (кассетный магнитофон, электробритва), то Вам придется зачеркнуть рамочку, содержащую соответствующий текст в бланке.

Оба бланка заполните совершенно одинаково — Вам потребуется два экземпляра.

Как вручить претензию?

Один экземпляр претензии отдается в магазин, на втором (который останется у Вас) работник магазина (директор, товаровед) должен отметить дату вручения и поставить подпись (“Получено 12.12.93 г. Директор И.В. Миронова”).

Второй экземпляр Вы должны сохранять, он потребуется для определения суммы причитающейся Вам неустойки.

Если работники магазина отказываются расписываться на втором экземпляре, то посылайте первый экземпляр претензии письмом с описью вложения и отметкой о вручении. Вернувшись к Вам открытка с отметкой о вручении имеет такую же законную силу.

Что делать после вручения претензии?

Часто предъявления претензии достаточно, чтобы магазин под угрозой выплаты неустойки (1% в день) и морального ущерба пошел на попятную и удовлетворил все Ваши требования.

Если же этого не произошло и все сроки истекли, то необходимо обратиться в суд. Хождение в суд не самое приятное занятие, но суд своим решением обяжет магазин не только обменять товар, но и выплатить Вам достаточно крупную сумму денег (она иногда превосходит стоимость товара).

Кто поможет обратиться в суд?

Вы можете обратиться в любую юридическую консультацию, или в Пермское областное общество потребителей: вторник, четверг с 18 до 20 по тел. 39-40-07.