

ЗРАЗОК ПРЕТЕНЗІЇ

Директору магазину _____

(вказати повне найменування та юридичну адресу)

від _____

(вказати своє прізвище, ім'я та по батькові, адресу, телефон)

Претензія

“_____” 201_ р. у вашому магазині я придбав _____
(найменування товару) вартістю _____ гривень Через
_____ після _____ покупки _____
_____ (найменування товару) вийшов (вийшла) з
ладу, а саме: _____ (описати характер дефекту)

У відповідності з п. 1 ст. 8 Закону України “Про захист прав споживачів” я вимагаю провести безкоштовний ремонт _____ в установленій законодавством термін. Якщо ви відмовите у моїй законній вимозі, я залишаю за собою право звернутися за захистом своїх прав до контролюючих органів.

Про прийняття рішення прошу повідомити мене письмово у встановлений строк.

Дата _____

Підпис _____

Якщо споживач повертає продавцю товар для ремонту, або проведення експертизи, продавець магазину повинен видати йому документ про те, що товар був прийнятий, в якому вказано: ким прийнято товар, описаний його зовнішній вигляд, зазначено дату прийняття, і штамп (печатку) магазину.

Якщо продавці відмовляються прийняти заяву, її необхідно відправити поштою рекомендованим листом з повідомленням і описом того, що вкладено в поштовий конверт. У випадку, якщо строк гарантії не закінчився та необхідно визначити причини втрати якості товару, продавець (виробник) зобов'язаний у 3-денний термін з дня отримання письмової заяви організувати проведення експертизи товару. Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця). Якщо в результаті експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі товару споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання або транспортування, вимоги споживача не будуть задоволені, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю) витрати на проведення експертизи.

Споживач та продавець мають право оскаржити висновки експертизи у суді. Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника.

Якщо заява споживача не буде розглянута продавцем (виконавцем), у цьому разі за захистом своїх прав споживач має право звернутись до Головного Управління Держпродспожислужби в Донецькій області за адресою: 87534, м. Маріуполь, вул. Гризодубової, 3., тел.: +38(0629) 41-63-62, факс: +38(0629) 51-20-41, e-mail: info@dndpss.gov.ua Письмова заява споживачів розглядається після пред'явлення ними документів, які підтверджують факт купівлі. У випадку відсутності письмових документів, при наявності свідків, споживачі мають право пред'явити позов до продавця у судовому порядку за місцем свого проживання або за місцезнаходженням відповідача, при цьому споживач звільняється від сплати держмита.