Автор: Administrator
07.05.2011 13:59

Вопрос: «В конце мая в одном из магазинов города (не на китайском рынке!) я купила для дочери детские туфли. Через неделю бережной эксплуатации – носили два раза по два часа – в одном из туфлей вылезла железная деталь супинатора, поранив ребенку ногу и прорвав насквозь подошву.

Что делать в таком случае?!»

Валентина Смирнова, г.Омск

Ответ: Сообщите, пожалуйста, название юрлица торгового предприятия, где приобреталась обувь и адрес места нахождения магазина.

С уважением, ЭКСПЕРТ ЗПП 15

Ответ: Высылаю Вам, Валентина, образец (почти готовый – внесите свои контактные данные – Ф.И.О., адрес и телефоны) претензии. Ее нужно распечатать в 2 (двух) экземплярах и зарегистрировать в магазине или торговом предприятии – под роспись с датой и синей печатью. Один экземпляр – продавцу, заверенный – Вам. В течение 10 дней Вам обязаны вернуть стоимость товара. Если «продавец» отказывается принимать претензию – вышлите ее по почте заказным письмом, чек почтового отделения о направлении заказной корреспонденции по юридическому адресу предприятия будет основанием – в случае добровольного неисполнения претензии – обратиться в суд.

«Руководителю филиала «Форум-Омск, Нефтяники»

ООО «РТС «ФОРУМ»

Ф.И.О., проживающей по адресу:

г.Омск, ул..

тел.д.: , тел.сот.:

П Р Е Т Е Н З И Я.

30.05.2011 года в Вашем магазине, расположенном по адресу: г.Омск, пр. Мира, д.34, мною был приобретен некачественный товар – туфли детские для девочек (3001-броз TLS ТУФ Д, Код: 10042935).

Через неделю после носки данного изделия железные детали супинатора туфлей прорвали подошву, в связи с чем дальнейшая эксплуатация обуви стала невозможной. В процессе выявления дефекта ребенку нанесены нравственные и физические страдания.

В соответствии со статьей 18 ФЗ «О защите прав потребителей» покупатель при обнаружении некачественного товара в течение гарантийного срока эксплуатации (для обуви – 30 дней) имеет право:

1.потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

2.потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

3.потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

4.потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

5.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.

В соответствии с действующим законодательством РФ требую в течение 10-дневного срока вернуть стоимость бракованного товара.

В случае не выполнения моих претензий в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд за защитой прав потребителя, взысканием стоимости товара и пени за просрочку по ее выплате.

С уважением,

Покупатель: _____ /подпись

Дата: 07.06.2011г.»

Если претензия не сработает - пишите, поможем обратиться за защитой прав потребителя в судебную инстанцию. Это займет больше времени, но Вы дополнительно заявите требования о компенсации морального и физического вреда, о выплате пени за просрочку исполнения претензии в добровольном порядке, о возврате средств, потраченных на юридические услуги. Кроме того, торговое предприятие будет оштрафовано в пользу государства за неисполнение Закона «О защите прав потребителей».

С уважением, ЗПП ЭКСПЕРТ 15