

Права споживачів (зразки претензій, позовної заяви)

Права споживачів при придбанні товарів (послуг) неналежної якості (зразки претензій та позовної заяви)

Кожний третій житель України стикається з такою поширеною проблемою, як придбання неякісного товару або послуги.

Як чинити в цьому випадку, які документи потрібні для того, щоб довести продавцеві власну правоту і змусити його повернути даремно витрачені гроші? Про все це – в нашій статті.

Найпростіший вихід – звернутися в магазин або ж до тієї фірми, яка надавала послугу, і спробувати домовитися мирним шляхом. Але, на жаль, це можливо лише в тому випадку, якщо для продавця (виконавця послуг) дійсно важлива його репутація і він не хоче ризикувати нею через конфліктну ситуацію з споживачем.

У більшості ж випадків, на жаль, оптимальним виходом для покупця стає претензія з якості товару, складена у письмовому вигляді та пред'явлена суб'єкту господарювання, постачальнику послуги чи товару в якості офіційного документа.

Це проміжна стадія між мирними переговорами і зверненням до відділу споживчого ринку та захисту прав споживачів та суду, яка покликана допомогти сторонам врегулювати взаємні претензії в досудовому порядку. Фактично, на думку спеціалістів відділу споживчого ринку та захисту прав споживачів, це єдиний адекватний спосіб отримати грошову компенсацію з фірми-продавця без тривалих процедур і виплати судових витрат. Складена грамотно і відповідно з деякими правилами претензія з якості товару допоможе покупцеві не тільки вирішити всі існуючі спірні моменти, але й виграти суд у разі потреби.

В принципі, даний документ складається у вільній формі, але краще дотримуватися певної послідовності викладу, зробивши письмову претензію максимально схожою на офіційний документ. Якщо ви не фахівець у веденні ділового листування та не сильні в юридичних термінах і формулюваннях, варто звернутися до спеціалістів відділу споживчого ринку та захисту прав споживачів.

У більшості ж випадків претензія з якості товару може бути складена самостійно. Ось кілька головних пунктів, які обов'язково повинні в ній бути присутніми.

По-перше: вказівка повного найменування організації, з якою виник конфлікт, а також даних пред'явника претензії. Зазвичай ця інформація пишеться в правому верхньому куті, як на стандартних заявах.

Крім того, детальний і чіткий опис виниклої проблеми із зазначенням дати придбання товару, чека, найменування придбаного товару, ціни. Дата первинного звернення в магазин або фірму і результат, отриманий в ході спроби залагодити конфлікт усно. Посилання на Закон України «Про захист прав споживачів», з вказівкою можливих наслідків для продавця (виконавця послуг).

Також претензія може містити згадку про те, що у разі несвочасного вирішення конфлікту або відмови продавця (виконавця послуг) врегулювати спірні моменти, ви підготуєте позовну заяву до суду.

Коли документ складено, роздрукуйте його як мінімум у двох примірниках. Це необхідно для того, щоб продавець (виконавець послуг) під час прийняття у вас претензії поставив на вашому екземплярі підпис і дату, що надалі буде свідчити про те, що він був обізнаний про виникнення конфліктної ситуації.

Якщо ж ваша претензія залишилася без уваги, або інша сторона з якої-небудь причини не хоче приймати її у вас, можна піти на невелику хитрість.

Відправте документ поштою або вручіть претензію при свідках. Будьте гранично уважні при виборі форми відправлення. Оптимальним варіантом стане лист з оголошеною цінністю та описом вкладення. У цьому випадку ви завжди з легкістю зможете довести, що вами була відправлена саме претензія з якості товару, а не який-небудь інший документ, що зробити у випадку відправлення рекомендованого або простого листа неможливо.

Суб'єкт господарювання (продавець) повинен видати обов'язково покупцю розрахунковий документ, який засвідчує факт придбання взуття, із зазначенням найменування суб'єкта господарювання (продавця взуття), його місце знаходження, найменування товару, вартість, дата продажу, а також документ, у якому зазначено гарантійний строк (гарантійні зобов'язання).

Дії споживача у випадку, якщо у товарі (послужі) протягом гарантійного терміну виявився недолік або істотний недолік.

Поняття «недолік» та «істотний недолік» визначено ст.1 Закону України «Про захист прав споживачів»:

недолік - будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем);

істотний недолік - недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак:

- а) він взагалі не може бути усунутий;
- б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;
- в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

Згідно із ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач, у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених висновком експертизи, споживач має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний з числа наявного у продавця (виробника) товару.

Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, зобов'язані прийняти товар неналежної якості в споживача, видати йому документ, що підтверджує одержання товару, і задовольнити його вимогу.

Вимоги споживача, передбачені цією статтею, не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання.

У разі коли **під час гарантійного строку** необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції.

Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника). Але, якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання чи зберігання або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач

зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи.

Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника. **Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку.**

Відділ споживчого ринку та захисту прав споживачів департаменту муніципальних послуг та регуляторної політики Кам'янської міської ради бажає споживачам вдалих покупок та рекомендує суб'єктам господарювання дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів, Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами.

Зразки претензій та позовних заяв

1. Придбання товару неналежної якості

Кому _____

(керівнику організації)

Від _____

(ПІБ, адреса, конт. телефон споживача)

Претензія

« ____ » _____ 20__ р в вашому(ій) магазині (організації) я придбав (замовив)

_____ (найменування товару)

вартість товару складає _____ грн., що підтверджується копією чека (або іншого розрахункового документу).

На _____ встановлений гарантійний термін _____ р. (міс.), що (найменування товару)

підтверджується копією гарантійного талону (або іншого документу, що його замінює).

Через _____ після придбання в _____ виявились наступні (термін) (найменування товару)

- 1.
- 2.

Відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» прошу Вас усунути зазначені недоліки протягом 14 календарних днів. У разі неможливості **якісного** усунення недоліку, прошу Вас замінити товар на такий самий належної якості або повернути кошти. Якщо мої вимоги, передбачені законодавством про захист прав споживачів, не будуть задоволені, я буду змушений(а) звернутися до суду з позовною заявою про відшкодування матеріальних збитків та моральної шкоди.

Про результати розгляду прошу Вас повідомити письмово в строк, встановлений діючим законодавством.

Дата

Підпис

Додатки:

1. Копія чека (або іншого розрахункового документу).
2. Копія гарантійного талону (або іншого документу, що його замінює).

2. Виконання робіт

Кому _____

(керівнику організації)

Від _____

(ПІБ, адреса, конт. телефон споживача)

Претензія

« ____ » _____ 20__ р. в вашому(ій) магазині (організації) я замовив

_____ (найменування роботи (послуги))

Вартість роботи (послуги) складає _____ грн., що підтверджується копією договору (або іншого розрахункового документу).

На _____ встановлений гарантійний термін _____ р.

(міс.), що
(найменування роботи (послуги))

підтверджується копією гарантійного документу (або іншого документу, що його замінює).

Через _____ після виконання в _____ виявились наступні
(термін) (найменування роботи (послуги))
недоліки:

- 1.
- 2.

Відповідно до ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» прошу Вас безоплатно усунути зазначені недоліки у виконаній роботі (наданій послугі) у строк 14 днів. У разі неможливості **якісного** усунення недоліку, прошу Вас розірвати договір про виконання робіт (надання послуг) та повернути кошти.

Якщо мої вимоги, передбачені законодавством про захист прав споживачів, не будуть задоволені, я буду змушений(а) звернутися до суду з позовною заявою про відшкодування матеріальних збитків та моральної шкоди.

Про результати розгляду прошу Вас повідомити письмово в строк, встановлений діючим законодавством.

Дата

Підпис

Додатки:

1. Копія договору (або іншого розрахункового документу).
2. Копія гарантійного документу (або іншого документу, що його замінює).

3. Виконання робіт (надання послуг)

Кому _____

(керівнику організації)

Від _____

(ПІБ, адреса, конт. телефон споживача)

Претензія

« ____ » _____ 20__ р в вашому(ій) магазині (організації) я придбав (замовив)

(найменування товару)

вартість товару складає _____ грн., що підтверджується копією чека (або іншого розрахункового документу).

На _____ встановлений гарантійний термін _____ р. (міс.), що
(найменування товару)

підтверджується копією гарантійного талону (або іншого документу, що його замінює).
Відповідно до **ст. 9** Закону України «Про захист прав споживачів», у зв'язку з тим, що він не задовольнив мене за формою (габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний за призначенням), прошу Вас обміняти

_____ на _____
(найменування товару)
аналогічний.

Якщо мої вимоги, передбачені законодавством про захист прав споживачів, не будуть задоволені, я буду змушений(а) звернутися до суду з позовною заявою про відшкодування матеріальних збитків та моральної шкоди.

Про результати розгляду прошу Вас повідомити письмово в строк, встановлений діючим законодавством.

Дата

Підпис

Додатки:

1. Копія чека (або іншого розрахункового документу).
2. Копія гарантійного талону (або інший документ, що його замінює) тощо.

Примітки:

¹ - Претензія складається в двох примірниках, з яких один реєструється у продавця (виконавця) та залишається у споживача, а другий – залишається у продавця (виконавця). Якщо продавець відмовляється приймати та реєструвати претензію, то даний екземпляр претензії направляється рекомендованим листом з повідомленням за місцем здійснення підприємницької діяльності.

До _____
(найменування суду)

Позивач _____,
(П. І. Б.)

що проживає за адресою: _____.

Номер засобу зв'язку _____

Відповідач _____,
(найменування)

місцезнаходження _____

Номер засобу зв'язку _____

ПОЗОВНА ЗАЯВА

про розірвання договору купівлі-продажу, відшкодування збитків та моральної шкоди

Ціна позову _____ грн.

«__» _____ 20__ року в

_____ (найменування торговельної організації)

я придбав _____, за який сплатив _____ грн. _____ коп.,
(вказати, який товар)

що підтверджується _____ (касовий чек, товарний чек, квитанція, тощо), що додається до цієї позовної заяви. Підприємство-виготовлювач, як це зазначено у _____, гарантує нормальну роботу (використання) товару протягом _____
(вказати строк)

з дня (вказати: продажу чи випуску товару).

Після придбання товару у нього були виявлені такі недоліки:

_____ (конкретно вказати виявлені недоліки)

Виявлені недоліки усунути в гарантійній майстерні виявилось неможливим

_____ (причини)

Оскільки дефекти купленого товару були виявлені в період гарантійного строку, я звернувся до _____

_____ (найменування торговельної організації)

з проханням замінити його на аналогічний товар належної якості. Однак магазин позитивної відповіді не дав (відмовився взяти (обміняти) бракований товар) _____

_____ (причини)

Таким чином, я вважаю за необхідне відмовитися від договору купівлі-продажу товару та вимагати від Відповідача повернення сплаченої за товар грошової суми, а саме:

_____.

Окрім того, я вважаю, що неправомірними діями Відповідача мені було завдано моральної шкоди, що виражається у _____.

(вказати, яких фізичних або моральних страждань було завдано)

Також _____, що підтверджується _____.

Завдану моральну шкоду я оцінюю у розмірі _____.

Мною у зв'язку із _____ також були понесені такі витрати:

_____ (розрахунок

додається). Це підтверджується _____.

На підставі вищевикладеного, керуючись ст. 8 Закону України "Про захист прав споживачів", ст. ст. 22, 23, 708, 1167 Цивільного кодексу України, ст. ст. 118, 119 Цивільного процесуального кодексу України,

ПРОШУ:

Стягнути з Відповідача на мою користь _____ грн. у якості повернення сплаченої за товар неналежної якості грошової суми, _____ грн. у якості відшкодування завданої мені моральної шкоди, а також _____ у якості відшкодування завданих мені збитків.

Загальна сума моїх позовних вимог складас _____ грн. (розрахунок додається).

Додатки:

1. Паспорт (гарантійний талон), касовий або товарний чек магазину, а також ярлик виготовлювача (якщо товари продаються з таким ярликом).
2. Довідка майстерні гарантійного ремонту або заводу-виготовлювача про виявлені недоліки в товарі.
3. Копія заяви, направленої до торговельної організації та відповідь (якщо такі є).
4. Документи, що підтверджують понесені витрати (чеки, квитанції тощо).
5. Копія позовної заяви та доданих до неї документів
6. Доказ сплати витрат на інформаційне забезпечення розгляду справи

_____ Дата