



Что делать, если приобретенный продукт испорчен:

1. Предъявить продавцу требования о возврате денег;
 2. Если в устной форме переговоры не привели к урегулированию вопроса, то потребитель в праве обратиться с заявлением в письменном виде в магазин:
- ✓ В заявлении должно быть указано к кому он обращается, т.е. фирменное наименование организации или фамилия ИП, а также фамилия, имя и адрес самого потребителя.
 - ✓ Также необходимо указать, когда был куплен товар, что явилось причиной возврата товара и самого требования о возврате денег;
 - ✓ Если в наличии есть чек, то прикладывается его копия.

За консультацией рекомендуем обратиться в Отдел потребительского рынка по адресу: г. Березовский пр. Ленина 22, каб. 9. Тел. 3-03-16



Что делать, если приобретенная бытовая техника оказалась неисправной:

1. Надо составить претензию к магазину и описать все неисправности (правильно составить претензию вам помогут в торговом отделе).
- ✓ Претензию надо составлять в двух экземплярах, на одном из которых в магазине должны поставить печать о приеме претензии. Если визу ставить отказываются, то претензию надо послать заказным письмом на юридический адрес продавца. На претензию должны ответить в 10-дневный срок.
2. Магазин должен за свой счет провести экспертизу и ознакомить вас с её результатом (экспертизу может проводить только организация, имеющая соответствующую лицензию).
3. Если же ответ магазина на вашу претензию вас не удовлетворил, то надо писать исковое заявление и обращаться в суд.

За консультацией рекомендуем обратиться в Отдел потребительского рынка по адресу: г. Березовский пр. Ленина 22, каб. 9. Тел. 3-03-16



Если обувь пришла в негодность в период гарантии, то вы можете потребовать:

1. *Заменить обувь на товар этой же марки или этой же модели;*
 2. *Заменить обувь на товар другой марки и пересчитать покупную цену;*
 3. *Соразмерно уменьшить цену покупки;*
 4. *Незамедлительно бесплатно устранить недостатки или возмещение ваших расходов на ремонт;*
 5. *Вернуть уплаченную вами сумму.*
- ✓ *Отсутствие у вас кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований.*
- ✓ *Продавец обязан принять у вас товар ненадлежащего качества. В спорном случае продавец проводит экспертизу за свой счет. Если виноватым оказался покупатель, то вам придется оплатить экспертизу. Если вы не согласны, то вправе обратиться к независимому эксперту, чтобы провести повторную экспертизу, а затем в суд.*

За консультацией рекомендуем обратиться в Отдел потребительского рынка по адресу: **г. Березовский пр. Ленина 22, каб. 9. Тел. 3-03-16**



Что делать в случае поломки товара, купленного в кредит:

1. Отнести в магазин письменное заявление о том, что желаете расторгнуть договор купли-продажи, в двух экземплярах – один оставите там, а второй – с печатью и подписью принявшего его работника – оставляете себе.
2. Подписав такое заявление, дирекция магазина обязуется вернуть Вам деньги в размере первоначального взноса, внесенного Вами за купленный товар плюс уже выплаченные проценты. Оставшуюся стоимость покупки магазин переводит на счет банка-кредитора. Ведь купленная вещь до полной выплаты кредита есть собственность банка, а не покупателя.
3. Теперь Ваша задача – разобраться с банком. Пока кредитный договор не закрыт, взносы Вы платить прекращать не вправе. Магазин должен вернуть Вам деньги и перечислить остаток в банк за 10 рабочих дней, только тогда сделка купли-продажи признается расторгнутой.
4. И после этого Вы пишете заявление в банк о досрочном прекращении действия кредитного договора, указав причину – расторжение договора купли-продажи с торговой организацией, на покупку товара которой Вы брали кредит.
5. Придя в банк, предъявите сразу все документы, чеки и счета, касающиеся этого дела, заготовьте копии заранее – их потребуют у Вас все равно. И вот теперь Вы можете получить бумагу о том, что заключенный между банком и Вами кредитный договор закрывается, а расчетный счет, на который Вы перечисляли проценты по кредиту - аннулируется.

За консультацией рекомендуем обратиться в Отдел потребительского рынка по адресу: **г. Березовский пр. Ленина 22, каб. 9. Тел. 3-03-16**