

Случаи из практики работы с обращениями потребителей или этого возможно было избежать...

1. Потребитель, осмотри внимательно, что покупаешь у продавца

Покупатель приобрел на рынке несколько кусков мяса, продавец при покупке заботливо сложил все в пакет. Придя домой, покупатель начал разделять купленное мясо, некоторые куски, на его взгляд, оказались пропавшими. Потребитель обратился к специалисту со своей проблемой с определенной долей разочарования, что сам виноват - не смотрел, что покупал и теперь потерял свои деньги.

Заявителю даны были следующие рекомендации, сложить несвежее мясо в морозильную камеру, чтобы оставить его в том виде, в котором он его приобрел и не допустить дальнейшей порчи. При первой же возможности обратиться к продавцу со своей проблемой и потребовать возврата денег за проданный испорченный товар.

По результатам обращения покупатель получил назад всю оплаченную сумму за испорченный товар, а товар возвращен продавцу.

2. Не сезон или две недели на примерку

Покупатель купила норковую шубу в начале октября. В середине ноября, еще раз померив и рассмотрев размерный ярлык, поняла - она ей однозначно мала. Позже обратилась к специалисту с вопросом возможности возврата шубы, ведь сезон начинается только с декабря.

Потребителю было разъяснено, она вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Сделать это можно в течение 14 дней, не считая дня его покупки (ст. 25 Закона о защите прав потребителей). К сожалению, закон не содержит исключений для сезонных товаров. Единственная рекомендация в данном случае была - обратиться к продавцу товара, который, возможно, пойдет на встречу.

Потребитель обратилась к продавцу, и он пошел ей навстречу, обменял не подошедшую шубу на шубу большего размер.

3. Покупатель, будь настойчивее при защите своих законных прав

Покупатель приобрел в магазине сотовый телефон. Через месяц обнаружил в нем недостаток – телефон иногда «зависал» и выключался. Обратившись в магазин со своей проблемой, не раз слышал ответ, что это не

существенный вопрос и вполне нормальная ситуация с телефоном, а в случае недовольствия обратиться в сервисный центр самостоятельно.

Придя со своей проблемой к специалисту, он получил следующие рекомендации. Необходимо было написать письменно претензию к продавцу по факту продажи товара с обнаруженным недостатком, о котором не было сообщено потребителю. В претензии подробно описать суть вопроса, что не устраивает, четко сформулировать свое законное требование по урегулированию сложившейся ситуации. Далее вручить продавцу под роспись один экземпляр претензии, а другой оставить у себя.

Выполнив рекомендуемое, потребитель получил приглашение от продавца на прием товара и проверку его качества. По результатам такой проверки было установлено, что в товаре присутствует недостаток. Далее товар, по требованию потребителя, был отремонтирован и возвращен для дальнейшего пользования.