

Необходимые документы для составления претензии на некачественный товар (услугу) по защите прав потребителя

Прилагаемые документы	
Подтверждение покупки или оплаты товара (услуг)	Основной документ - кассовый или товарный чек. Если он отсутствует, вместо него можно приложить выписанный в магазине гарантийный талон, накладную, квитанцию к приходному ордеру, оформленный техпаспорт, инструкцию к эксплуатации с отметками магазина или прочий документ, в котором есть отметка о том, где, когда и за какую цену вы совершили покупку. Любой из перечисленных выше документов должен быть подписан продавцом и содержать название юридического лица. Если документов у вас нет или они не оформлены должным образом, допускается привлечение свидетелей, которые могут подтвердить факт покупки, или даже запись с видеокамеры. Кроме этого подтвердить ваши слова может упаковка товара или любая тара, в которой он был вам передан, если на неё имеется отметка о приобретении, логотип продавца.
Гарантийный талон	Необходим, если вы обращаетесь с претензионным заявлением по истечению двухнедельного срока со дня покупки, но в период действия гарантийного срока.
Копия документа, удостоверяющего личность	Зачастую требуется продавцом, но законом такое требование не утверждено, поэтому вам не имеют права отказать в принятии заявления, если вы не предоставили, например, копию своего паспорта.
Акт осмотра из сервисного центра, квитанции об оплате его услуг	Не обязательно, но если вы сдавали вещь в ремонт, особенно неоднократно, следует приложить все бумаги, которые подтверждают данный факт и ваши расходы.

Срок дачи ответа на претензионное письмо зависит от излагаемых требований:

Обмен на аналогичное приобретение – 7 дней;

Обмен на исправный аналог модели, если в наличии её нет и нужно ждать доставку из другого города – 20 дней;

Получение денег назад – 10 дней;

Ремонт бесплатно – не более 45 дней.