

ПАМЯТКА ПОКУПАТЕЛЮ

Товар с браком: что сделать до экспертизы

Обувь, одежда, мебель, техника, часы. Порядок действий, который сохраняет ваши права и доказательства.

Сразу после обнаружения дефекта

- ☐ Перестать пользоваться вещью, чтобы дефект не «развился» и не стал похож на износ
- ☐ Сфотографировать дефект крупно и общим планом, снять видео, если дефект проявляется в работе
- ☐ Сохранить чек, упаковку, ярлыки, гарантийный талон, инструкцию
- ☐ Не ремонтировать самостоятельно и не отдавать в сторонний сервис

Претензия продавцу

- ☐ Написать претензию письменно, в двух экземплярах: что купили, когда, какой дефект, чего требуете
- ☐ Получить отметку о вручении на своём экземпляре или отправить письмом с описью вложения
- ☐ Продавец должен ответить на требование о возврате денег в течение 10 дней (статья 22 Закона «О защите прав потребителей»)

Если продавец проводит проверку качества

- ☐ Вы вправе присутствовать при проверке – попросите письменно сообщить дату и место
- ☐ Получить копию акта проверки или заключения продавца
- ☐ Если вы не согласны с выводом – это и есть повод для независимой экспертизы

Для экспертизы понадобятся

- ☐ Сама вещь в том состоянии, в каком дефект был обнаружен
- ☐ Чек или выписка из банка, договор, если покупали в рассрочку
- ☐ Претензия, ответ продавца, акт его проверки

Не уверены, нужна ли экспертиза? Пришлите фото и документы в Телеграм или на exp@expertizy.ru – бесплатно скажем, есть ли смысл и сколько это будет стоить. Пример расчёта, что можно взыскать с продавца, – на странице expertizy.ru/skolko-teryayut-bez-eksperizy.html