

Главная

В течение какого времени торговец должен рассмотреть претензию, представленную в отношении дефекта товара, и как нужно представлять претензию?

Общий порядок разрешения жалоб потребителей, установленный [Законом о защите прав потребителя](#) [1], требует перед подачей жалобы в Департамент защиты прав потребителей предъявить претензию торговцу и дождаться ответа последнего.

Потребитель может подать жалобу сам или через представителя в любой форме, в т. ч. в устной форме. В случае подачи жалобы в письменной или в письменной воспроизводимой форме потребитель должен указать, по меньшей мере, следующие обстоятельства:

- 1) имя и контактные данные потребителя,
- 2) дату подачи жалобы,
- 3) недостаток в товаре или услуге,
- 4) требование к торговцу,
- 5) ссылку на документ, подтверждающий совершение сделки либо наличие гарантии продавца или подрядчика.

Соответствующий документ или его копию можно также приложить к жалобе.

Торговец должен подтвердить принятие жалобы в письменной или в письменной воспроизводимой форме.

Торговец обязан ответить на поданную в письменной или в письменной воспроизводимой форме жалобу в течение 15 дней. Если торговец не имеет возможности ответить на жалобу потребителя в течение 15 дней, он должен письменно известить об этом потребителя, обосновать задержку и назначить новый разумный срок для ответа.

Если торговец оставляет претензию потребителя полностью или частично без удовлетворения, он должен письменно обосновать это потребителю. Если торговец не выполнит обязанность ответить на претензию в течение 15 дней, то считается, что он отказался от разрешения жалобы.

Если торговец в своём ответе потребителю не предлагает подходящего решения, то потребитель вправе обратиться в [Департамент защиты прав потребителей](#) [2].

Вам помогла эта информация? Да

Нет

Комментарий

[Главная](#) [3]

Источник:

<https://www.juristaitab.ee/ru/prava-potrebitelya/v-techenie-kakogo-vremeni-torgovec-dolzhen-rassmotret-pretenziyu-predstavlennuyu>

Ссылки:

[1] <http://www.riigiteataja.ee/akt/13328494>

[2] <http://www.tarbijakaitseamet.ee/et>

[3] <https://www.juristaitab.ee/ru/printpdf/28929>