бәясен төшерү, алыштыру һәм(яисә) кулланучыга кире кайтару өчен илтү сатучы көче белән һәм аның хисабына гамәлгә ашырыла. Бу бурыч үтәлмәгән очракта, шулай ук сатучы кулланучы урнашкан урында булмаса, товарны илтү һәм(яисә) кире кайтару кулланучы тарафыннан башкарылырга мөмкин. Бу вакытта сатучы кулланучының товарны илтү һәм(яисә) кире кайтару белән бәйле чыгымнарын капларга тиеш.

Сыйфатсыз товар сатып алу, сатып алганнан соң товарда брак яисә төзексезлек табылу – кулланучыларга хезмәт күрсәтү өлкәсендә гадәти хәл.

Сатучы һәм кулланучы арасындагы низаглы хәлне судка кадәр тәртиптә РФ нең 07.02.1992 ел № 2300-1 «О защите прав потребителей» (алга таба – Закон) Законына мөрәҗәгать итеп хәл итәргә була.

Кулланучының таләпләрен раслаучы төп документ булып бу очракта сатучыга (җитештерүчегә, вәкаләтле оешмага яисә вәкаләтле оешма яисә вәкаләтле шәхси эшмәкәргә, импортёрга) претензия тора.

Ләкин претензияне бирү генә түгел, аны дөрес итеп төзү дә мөһим.

ПРЕТЕНЗИЯНЕ КАЙСЫ ОЧРАКЛАРДА ЯЗАРГА КИРӘК?

ЗАКОННЫҢ 18 МАДДӘСЕ БУЕНЧА:

• Әгәр дә Сез гарантия вакыты булган һәм гарантия талонында күрсәтелгән гарантия очракларына караган кимчелекләре булган сыйфатсыз товар сатып алсагыз;

• Әгәр дә товарның кимчелеге сатып алу вакытында ачыкланып, Сезнең бу кимчелекле товарны сатып алырга риза булуыгыз турында тиешле акт төзелмәсә;

• Әгәр дә гарантия вакыты эчендә эшләнмәне эксплуатацияләүдә проблемалар туып, кимчелек гарантия талонында күрсәтелгән гарантия очракларына караса.

КУЛЛАНУЧЫЛАР ХОКУКЛАРЫН ЯКЛАУ МӘСЬӘЛӘЛӘРЕ БУЕНЧА БЕЛГЕЧЛӘРНЕҢ ТҮЛӘҮСЕЗ КОНСУЛЬТАЦИЯСЕН ТҮБӘНДӘГЕ ТЕЛЕФОННАР АША АЛА АЛАСЫЗ:

Татарстан Республикасының этил спирты, алкогольле продукция җитештерү, әйләнеше һәм сыйфаты өлкәсендә дәүләт контролен тәэмин итү һәм кулланучыларның хокукларын яклау буенча Дәүләт инспекциясе

www.gosalcogol.tatarstan.ru
www.tatzpp.ru

Территориаль органы	Телефон
Әлмәт	(8553) 33-67-02
Арча	(84366) 3-28-93
Яшел Үзән	(84371) 4-58-78
Казан	(843) 277-94-96
Яр Чаллы	(8552) 71-43-03
Түбән Кама	(8555) 36-63-76
Чистай	(84342) 5-49-85

Кулланучылар хокукларын яклау һәм кеше иминлеге өлкәсендә күзәтчелек буенча федераль хезмәтнең Татарстан Республикасы буенча идарәсенең «кайнар линия» телефоны:

(843) 236-94-11

«ВКонтакте» да онлайн-консультация»:
www.vk.com/zpprpnrt

«Кулланучылар хокукларын яклау. Татарстан Республикасы буенча Роспотребнадзор»:
www.16.rospotrebnadzor.ru

«Татарстан Республикасында (Татарстан) гигиена һәм эпидемиология үзәге» ССФБУның консультация үзәге:

(843) 221-90-16 www.fbuz16.ru

Игътибар! Сез кулланучылар хокукларын бозу турында гаризаны Татарстан Республикасы буенча Роспотребнадзор идарәсенә тапшыра яки Татарстан Республикасының күпфункцияле үзәкләре аша skype буенча кулланучылар хокукларын яклау мәсьәләләре буенча консультация ала аласыз.

6+

© ООО «ФОЛИАНТ», 2023 г.
Тираж 7000 экз. Заказ № 30/10
Отпечатано ООО «ФОЛИАНТ». 420111 г. Казань, ул. Профсоюзная, 17в
e-mail: foliantkazan@mail.ru

«Татарстан Республикасында 2014–2025 елларда кулланучылар хокукларын яклау комплекслы системасын үстерү» подпрограммасын үтәү кысаларында Татарстан дәүләт алкоголь инспекциясенең заказы буенча әзерләнде

ПРЕТЕНЗИЯНЕ НИЧЕК ДӨРЕС ИТЕП ТӨЗЕРГӘ.

СЫЙФАТСЫЗ ТОВАР САТЫП АЛГАНДА ЯИСӘ ХЕЗМӘТ КҮРСӘТЕЛГӘНДӘ, КУЛЛАНУЧЫНЫҢ ХОКУКЛАРЫ

КУЛЛАНУЧЫЛАР ХОКУКЛАРЫН ЯКЛАУ

Здесь вы можете прослушать текст буклета

На русском языке *На татарском языке*

ТОВАРДА КИМЧЕЛЕКЛӘР ТАБЫЛГАНДА, КУЛЛАНУЧЫ НӘРСӘЛӘР ТАЛӘП ИТӘРГӘ ХОКУКЛЫ?

18 МАДДӘ НИГЕЗЕНДӘ КУЛЛАНУЧЫ ТҮБӘНДӘГЕЛӘРНЕ ТАЛӘП ИТӘРГӘ ХОКУКЛЫ:

• товарны шул ук маркадагы товарга (шул ук модельдәге һәм (яисә) артикулдагы) алыштыруны;

• сатып алу бәясен яңадан исәпләп, башка маркадагы (модельдәге һәм (яисә) артикулдагы) товарга алыштыруны;

• сатып алу бәясен тиешенчә киметүне;

• товардагы кимчелекләрне кичекмәстән бушлай бетерүне яисә кулланучы яисә өченче зат тарафыннан кимчелекләрне бетерүгә тотылган чыгымнарны каплауны;

• сату-алу килешүен үтәүдән баш тартырга һәм товар өчен түләнгән сумманы кире кайтаруны таләп итәргә. Кулланучы сатучы таләбе һәм аның хисабына кимчелекле товарны кире кайтарырга тиеш.

• кимчелекле товар сатып алу аркасында китерелгән зыяннарны тулысынча каплауны. Зыяннар кулланучының тиешле таләпләрен канәгатьләндерү өчен әлеге Закон белән билгеләнгән срокларда каплана.

ИСЕГЕЗДӘ ТОТЫГЫЗ! ӘГӘР ДӘ ТОВАРГА ГАРАНТИЯ ВАКЫТЫ БУЛМАСА, АНЫ КИЛЕШҮ ТӨЗЕГӘНЧЕ ТИКШЕРЕГЕЗ. ЮГЫЙСӘ СЕЗГӘ КИМЧЕЛЕКНЕҢ ТОВАРНЫ СЕЗГӘ ТАПШЫРГАНЧЫ БАРЛЫККА КИЛГӘНЕН ДӘЛИЛЛӘРГӘ ТУРЫ КИЛӘЧӘК.

ПРЕТЕНЗИЯНЕ НИЧЕК ТӨЗЕРГӘ

Гамәлдәге законнарга кулланучының хокуклары һәм җаваплылыгы турында сылтамалар ясап, үз таләпләрегезне төгәл формалаштырырга. Претензия ирекле формада төзелергә мөмкин, ләкин төгәл, кирәкле мәгълүматларны үз эченә алырга тиеш:

1. Претензия бланкының (битенең) башында документның кемгә адреслануын (оешманың иseме, шәхси эшмәкәрнең исем-фамилиясе, әтисенең исеме) күрсәтергә кирәк. Сатучы биргән товар (касса) чегында оешманың реквизитлары, товар (хезмәт күрсәтү) сатып алынган урынның адресы күрсәтелергә тиеш.

2. Төгәл һәм дөрес итеп претензиянең кемнән икәнен языгыз. Исем-фамилиягез, әтигезнең исеме, яшәгән адрес, индекс, шулай ук элемтәгә керү телефонының номеры.

3. «Претензия» дигән баш астында түбәндәге мәгълүматлардан башларга кирәк: товарны сатып алу датасы һәм урыны, товарның тулы исеме һәм товар чегында күрсәтелгән бәясе. Алга таба товар чегындагы тулы мәгълүматлар (номеры һәм датасы) яисә претензиянең кушымтасы – чекның копиясенә сылтама бирелә. Товарның гарантия вакыты булу-булмауны һәм гарантия вакытының дәвамлылыгын күрсәтергә кирәк.

4. Җентекле һәм төгәл итеп товарның (хезмәт күрсәтүнең) кимчелекләрен тасвирлагыз.

5. Үз таләпләрегезне кулланучыларның РФ нең «О защите прав потребителей» (Законның 18; 29 маддәләре) Законында бәян ителгән хокукларына нигезләнеп куегыз.

САТУЧЫГА (БАШКАРУЧЫГА) АЛЬТЕРНАТИВ ВАРИАНТЛАР ТӘКЪДИМ ИТМИЧӘ, ТӨГӘЛ БЕР ТАЛӘПНЕ ГЕНӘ КҮРСӘТЕРГӘ КИРӘК, ЮГЫЙСӘ САТУЧЫ (БАШКАРУЧЫ), СЕЗНЕҢ МӘНФӘГАТЛӘРЕГЕЗНЕ ИСӘПКӘ АЛМЫЙЧА, ТӘКЪДИМ ИТЕЛГӘН БАШКА ВАРИАНТЛАРНЫ САЙЛАРГА ХОКУКЛЫ.

6. Претензия тексты претензиягә беркетелә торган документлар исемлеге белән тәмамлана, шулай ук претензияне җибәрү датасын күрсәтергә, имзагызны куярга һәм аны расшифровкаларга кирәк. Претензия ике данәдә төзелә һәм документны кабул итәргә вәкаләте булган затның имзасы һәм аның расшифровкасы белән ныгытыла. Бер данәсе сатучыга тапшырыла, икенчесе низаг ахырынача хәл ителгәнчегә кадәр кулланучыда саклана.

ПРЕТЕНЗИЯГӘ КУШЫМТАЛАР:

• товар чегының копиясе;

• товар өчен түләүнең касса чегы копиясе;

• килешүнең копиясе (булса);

• гарантия талонының копиясе.

ӘГӘР ДӘ СЕЗНЕҢ ПРЕТЕНЗИЯГЕЗНЕ КАНӘГАТЬЛӘНДЕРҮДӘН БАШ ТАРТСАЛАР

Товарда кимчелекләр барлыкка килү турында бәхәс туган очракта сатучы(җитештерүче), вәкаләтле оешма яисә вәкаләтле шәхси эшмәкәр, импортёр үз хисабына экспертиза уздырырга тиеш. Кулланучы экспертиза уздыруда катнашырга хокуклы. Экспертизада шәхсән катнашу теләгегезне сез претензия төзегәндә үк күрсәтә аласыз.

Ләкин шуны истә тотарга кирәк, әгәр дә экспертиза товардагы кимчелек өчен сатучы җаваплы дип тапмаса, кулланучы сатучыга әлеге экспертизаны уздыру белән бәйле чыгымнарны кайтарырга тиеш.

Шулай да, Сез аның нәтиҗәләрен суд тәртибендә дәгъваларга, шулай ук үзегез бәйсез экспертиза уздырырга хокуклы.

Шулай ук сатучының карары белән килешмәгән очракта кулланучы судка мөрәҗәгать итә ала.

Сатучы тарафыннан претензия буенча билгеләнгән йөкләмәләр үтәлмәсә, шулай ук Закон белән билгеләнгән вакыт эчендә карар кабул ителмәсә, сатучы кулланучыга Законның 23 маддәсе нигезендә неустойка түләргә тиеш. Сатучының аннан соңгы җаваплылыгы Законның 13 һәм 17 маддәләре белән көйләнә.

ТОВАРНЫ КИРЕ КАЙТАРУ

Законның 18 маддәсе нигезендә авырлыгы 5 кг нан артык булган зур габаритлы товарны ремонтлау,