

СЛУЖБА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

ПРИБРЕТЕНИЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Знаете ли вы ваши права, как потребителя?

Возникли ли у вас проблемы с товарами или услугами, которые вы приобрели?

Появились ли у вас трудности при уверении продавца в том, что у вас есть право на получение полного возврата стоимости при сдаче дефектного товара, купленного вами в их магазине?

Знаете ли вы, какой следующий шаг вам необходимо предпринять?

Aberdeenshire 
COUNCIL

Если у вас появились трудности из-за того, что вы не знаете ваших потребительских прав или в связи с тем, что не можете получить полный возврат стоимости за проданный вам дефектный товар или из-за плохого качества предоставленных вам услуг, то служба Защиты прав потребителя может предоставить вам бесплатную помощь.

У любого покупателя при покупке товаров есть права.

Вкратце, эти права:

В Акте о продаже товара 1979 года записано, что любой товар должен быть удовлетворительного качества (быть исправным), как указано в описании и быть пригодным для использования по его прямому назначению. Если обнаружена проблема, например, такая как неисправный телевизор или машина, которая постоянно ломается, или изделие, указанное как изготовлено из «кожи» - сделано из синтетического материала, то о ней необходимо сообщить продавцу в течение разумного периода времени после покупки такого товара (достаточно короткий период времени), в этом случае вы можете вернуть товар в магазин и потребовать полный возврат его стоимости. После истечения



такого короткого периода времени, вы уже не можете получить полный возврат стоимости, однако у вас есть право на замену товара на новый или его ремонт.

Когда торговые организации предоставляют вам различные услуги, то они должны проводиться с необходимыми профессиональными навыками и отношением. Химчистка, которая испортила костюм; станция техобслуживания автомобилей, где не выполнили должным образом ремонт машины; водопроводчик, который установил протекающие трубы - могут стать сторонами, нарушившими договор. Организации продавца, может быть, придётся провести работу по исправлению дефектов или у вас может быть право на получение компенсации.

Если вы покупаете товары в интернет-магазине или почтовым заказом, то у вас появляется дополнительное право: вы можете аннулировать большинство ваших заказов через 7 дней после их доставки.



Полезные советы для разрешения проблем:

- ◆ Сохраняйте чеки или любые доказательства о произведенной покупке для того, чтобы продемонстрировать, когда и где вы купили товар / услуги.
- ◆ Выскажите свои претензии менеджеру или владельцу торговой организации как можно скорее.
- ◆ Вы должны знать ваши права и полномочия.
- ◆ Помните, что большинство продавцов достаточно благоразумны, если осознают, что возникла проблема.
- ◆ Напишите письмо в главный офис, если в подразделении не могут вам помочь.
- ◆ Письма отправляйте по почте с уведомлением о доставке и всегда сохраняйте их копии.
- ◆ За дальнейшей помощью обращайтесь в службу Защиты прав потребителя.

Мы можем предоставить вам совет или консультацию по вопросам ваших законных правомочий, подсказать, куда и на чье имя необходимо подать жалобу и каким должно быть ваше следующее действие. Возможно, что в некоторых случаях мы сможем связаться с продавцом и попытаться разрешить проблему.

Необходимо помнить, что служба Защиты прав потребителя не имеет никакой официальной власти, чтобы заставить продавцов вернуть вам ваши деньги или произвести ремонтные работы и т.д., поэтому некоторые жалобы, хотя таких случаев не много, должны рассматриваться и решаться через суды.

Исковое требование на небольшую сумму позволяет суду шерифа рассматривать иски на сумму менее 750 фунтов неформальным и недорогим путём. Это несложная процедура, но служба Защиты прав потребителя, возможно, сможет помочь вам советом и поддержкой в случае подачи такого искового требования на небольшую сумму.

Если организация, продавшая вам дефектный товар, является членом торговой ассоциации, то тогда она должна подчиняться его кодексу корпоративной этики, в котором может быть установлена процедура разрешения спора. В некоторых службах имеется структура рассмотрения жалоб (омбудсмен) или они являются предметом для промышленного контроля. Если вы спросите продавца организации, продавшей вам дефектный товар, как подать жалобу, то он должен объяснить вам процедуру подачи жалобы, которой вы должны следовать или же служба Защиты прав потребителя может предоставить вам подробную информацию о том, кому необходимо подать жалобу.

Если у вас возникли подозрения, что продавец нарушил закон каким-либо образом, например, дается неправильное описание товара, указана завышенная цена, происходит недовес/недомер/недодача или продажа небезопасных или поддельных товаров, то служба Защиты прав потребителя, если вы придёте с жалобой к нам, может произвести расследование.



За дальнейшим советом и помощью обращайтесь:

Если вы говорите по-английски, то можно получить бесплатный совет по телефону в службе Защиты прав потребителя - Consumer Direct Scotland.

Если вы запишетесь на приём в один из наших двух офисов службы Защиты прав потребителя, то консультацию можно получить один на один. Если вы не говорите по-английски, то тогда может быть проще, если вы приведете с собой друга/подругу, которые говорят по-английски или, если это не возможно, мы можем организовать переводчика по телефону.

Адреса и телефоны для контакта:

Служба Защиты прав потребителя, прямая линия - Consumer Direct Scotland 08454 040506 (только для говорящих на английском языке)

Вебсайт: www.consumerdirect.gov.uk

Служба Защиты прав потребителя:

Gordon House

Blackhall Road

Inverurie (Инверури)

AB51 3WA

Телефон: 01467 628323

10 Commerce Street

Fraserburgh (Фрейзербург)

AB43 9AQ

Телефон: 01346 510505

эл. почта: trading.standards@aberdeenshire.gov.uk

Также имеются другие местные организации, которые расположены в городах Фрейзербурге, Питерхеде, Банкори, Инверури, Тарриффе и Стоунхевене (Fraserburgh, Peterhead, Banchory, Inverurie, Turriff, Stonehaven), которые могут предоставить помощь и советы по другим вопросам, таким как финансовые задолженности, права на получение пособий и по законодательству для найма на работу. Дальнейшую информацию можно получить под рубрикой "Advice Centres" на вебсайте www.aberdeenshire.gov.uk