

Керівнику управління з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів у
вул. Перекопська, 17
м. Херсон, 73000

Тетяни Миколаївни Бабенко
вул. Фрунзе, буд. ? кв. ?
м. Каховка,
тел.

СКАРГА

Я 12 січня 2010 о 18.00 год. купила у магазині «Побутова хімія» ряд товарів, серед яких зубна паста Colgate 100 мл, що підтверджується фіскальним чеком №11 (копія додається). Лише вдома цього ж дня я помітила, що тюбик з зубною пастою пошкоджений. Наступного дня я прийшла у магазин, щоб обміняти товар неналежної якості на аналогічний належний товар. Представнику магазину я повідомила зміст свого звернення, показала фіскальний чек, а також пошкоджений тюбик із зубною пастою, просила поміняти мені проданий товар неналежної якості на аналогічний товар належної якості.

Однак, у задоволенні моєї вимоги мені було відмовлено на тій підставі, що це не передбачено законодавством, і що зубна паста не відноситься до товарів, які підлягають обміну.

Такі дії представника магазину «Побутова хімія» протиправні та грубо порушили мої законні права споживача.

Відповідно до статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі - Закон) споживачі під час придбання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування, відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною продукцією або продукцією неналежної якості. Відповідно до ч. 1 статті 6 Закону продавець зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.

Стаття 8 Закону передбачає, що **продавець зобов'язаний прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.** За наявності товару **вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню.**

Представник магазину всупереч законодавству не лише не поміняв мені пошкоджену зубну пасту на аналогічну якісну, а ввів мене в оману, повідомляючи неправдиву інформацію щодо положень законодавства, переконував, що пошкоджена зубна паста - це товар, який не підлягає обміну по законодавству. Така інформація не відповідає дійсності, оскільки відповідно до статті 9 Закону Кабінет Міністрів України затверджує перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню), **лише належної якості.** Більше того, в Переліку товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню), затвердженого постановою КМУ від 19 березня 1994 р., зубна паста взагалі не вказана.

Це підтверджує той факт, що вимоги споживача щодо заміни товару неналежної якості підлягають безумовному задоволенню, а дії представника магазину були спрямовані на те, щоб мене обманути, змусити мене піти без задоволення моїх вимог та залишити мені зіпсований товар, хоча я за нього заплатила як за якісний.

Вважаю, що представник магазину «Побутова хімія» грубо порушив мої права споживача, своїми діями ввів мене в оману щодо захисту моїх прав споживача, а тому керуючись ст. ст. 4, 6, 8, 23 Закону України "Про захист прав споживачів",

п р о ш у:

1. Захистити мої права споживача, вжити заходи впливу до посадових осіб магазину «Побутова хімія» щодо усунення порушення моїх прав та негайного обміну проданого мені товару неналежної якості на аналогічний якісний за рахунок продавця.
2. Притягнути до відповідальності винних посадових осіб магазину «Побутова хімія» за порушення прав споживача.
3. Про розгляд скарги та вжиті до порушника заходи впливу повідомити мене письмово.

Додаток:

1. Копія фіскального чеку №11

«__» _____ 2010 р

Підпис скаржника

* Звертаємо увагу на те, що цей зразок розміщений для ознайомлення, текст скарги, обґрунтування та конкретні дані можуть мінятися залежно від обставин справи.