

Действующее законодательство возлагает обязанность письменно отвечать на заявления граждан в фиксированные сроки только на государственные органы и органы местного самоуправления. В отношении коммерческих организаций и индивидуальных предпринимателей таких норм нет. Формально продавец не обязан давать мотивированный ответ на претензию. Однако это не означает, что отказ продавца отвечать на претензию станет препятствием для восстановления ваших прав. Законодательство о защите прав потребителей предусматривает обязанность исполнения продавцом законных требований потребителя в строго определенные сроки с даты предъявления таких требований. Например, возврат денежных средств - в течение 10 дней, обмен товара - до одного месяца и т.д. (ст. ст. 18, 19, 21, 23.1 Закона от 07.02.1992 N 2300-1). Поэтому важно доказательство даты вручения требований потребителя продавцу в виде претензии. Именно с этой даты будут отсчитываться сроки исполнения ваших требований и штрафные санкции для продавца.

Материал подготовлен при содействии
адвоката Петухова Е.С.

Электронный журнал "Азбука права", 28.02.2014

При составлении использованы СПС «КонсультантПлюс»

