

ПАМЯТКА

Срок ответа на претензию потребителя



Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» такой срок не установлен.

Закон устанавливает только сроки, в течение которых должны удовлетворить требования потребителя. Если от потребителя получена обоснованная претензия, необязательно писать потребителю ответ, надо совершить в определенный срок конкретные действия, чтобы удовлетворить его требования.

Например, вернуть деньги за работу (услугу), от которой потребитель отказался, в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей).

Нормативно определены сроки ответа только на некоторые претензии. Например, перевозчик должен рассмотреть претензию и письменно уведомить заявителя о результатах рассмотрения в течение 30 дней со дня ее получения (ст. 124 Устава железнодорожного транспорта РФ).