

Как написать претензию по некачественному товару?



На данный момент покупка некачественного товара, уже практически в порядке вещей, потому что все чаще и чаще случаются подобные ситуации. Любой покупатель в этом случае пытается вернуть некачественный товар продавцу, но как правильно это оформить знают единицы.

Чаще всего возвращая некачественную вещь, покупатель сталкивается с большим количеством трудностей.

При возврате товара продавец может отказаться принимать товар, в связи с отсутствием чека или коробки, или нашел изъян у товара.

А в некоторых случаях продавец заставляет покупателя оформлять совершенно ненужные бумаги, только чтобы оттянуть время.

С точки зрения закона, такое поведение называется неправомерным. Закон обязывает продавца принять некачественный товар и, либо вернуть уплаченные за него денежные средства, либо заменить аналогом.

Чтобы Вас не обманул недобросовестный продавец, вооружитесь необходимыми знаниями, и смело идите сдавать некачественный товар.

Как правильно написать претензию по бракованному товару?

В глобальной сети, очень много различных образцов претензии, найти их не сложно, но не факт, что они составлены грамотно. У каждого недобросовестного продавца в штате имеется «ушлый» юрист, который поможет избежать ответственности, найдя ошибки

в претензионном письме. И чтобы отстоять свои права нужно будет обращаться в судебную инстанцию.

Перед подачей искового заявления в суд, попробуйте решить вопрос полюбовно, для этого подайте продавцу грамотно составленную претензию. Вне зависимости написана она от руки или напечатана на компьютере, юридическую силу она не теряет, но только в том случае, если она соответствует определенным требованиям.

Требования к претензионному письму:

- В шапке своего обращения указываете наименование юридического лица, ФИО руководителя и адрес, а также свои данные: ФИО и контактные данные.
- Под шапкой по центру пишете наименование документа «Претензия о расторжении договора купли-продажи и возврате стоимости товара», хотя в некоторых случаях допускается указывать только наименование без уточнения.
- С красной строки распишете все обстоятельства покупки товара: где и когда был приобретен. Для подтверждения данного факта приложите чек или гарантийный талон. Если чек не сохранился, будет сложнее доказать факт покупки в данное время и у данного продавца, хотя как говорят нет ничего невозможного. Например, если оплата производилась через терминал, берете выписку с карты и прикрепляете. Чтобы не возникало сложностей с доказательством этого факта, лучше сохраняйте чек.
- Далее записываете все характеристики данного товара (цвет, размер, марка, тип, номер и пр.).
- Ниже подробно указываете все дефекты, которые явились причиной для выдвижения требований. В случае обращения в сервисный центр, обязательно распишываете все неисправности, что выявил мастер. В лучшем случае, если вы представите документ, составленный мастером сервисного центра, для подтверждения своих слов.
- Завершаете свою претензию выдвижением требований: замена

товара аналогом или возмещение денежных средств, потраченных на покупку товара. Для доставки продавцу крупного предмета, в претензии прописывается способ доставки. Не забывайте, что доставка производится за счет продавца, в противном случае продавец компенсирует затраты покупателю.

Данный документ составляется в двух экземплярах: один вручается продавцу, а другой оставляется у себя, но на нем должна стоять отметка о получении продавцом.

В случае отказа продавца от мирного урегулирования конфликта, данный документ, будет являться доказательством попытки урегулировать спорную ситуацию в досудебном порядке.

Для этого прилагаете свой экземпляр претензии с ответом продавца к исковому заявлению.

Закон не устанавливает строгие сроки для подачи искового заявления, ведь дефекты у товара могут возникнуть по истечении некоторого времени использования.

А вот претензию по закону подаете только в течение гарантийного срока. Если же срок гарантии не установлен или составляет менее 24 месяцев, то подаете грамотно оформленную претензию в течение 24 месяцев с момента приобретения товара.

Срок этот может быть увеличен, в связи с невозможностью пользования покупкой по вине продавца. Это происходит в случаях, предусмотренных договором купли-продажи, например, продавец обязан произвести регулировку или монтаж.

Для некоторых товаров, срок службы отсчитывается со дня его изготовления, либо определен конкретной датой. В данном случае правильнее предъявлять претензию импортеру или производителю, а не продавцу, но при условии выявления существенного недостатка, который возник до покупки товара. Поставщику или производителю могут быть выдвинуты требования об устранении недостатков бесплатно.

Если с момента подачи претензии прошло 20 дней, а требование не было выполнено, тогда возвращайте товар в магазин и требуйте возврата потраченных денег за товар.

Чаще всего составляются претензии на некачественный товар по следующим причинам:

- Покупка товара низкого качества с видимыми или скрытыми дефектами.
- Покупка товара, который не подошел по габаритам, размерам, цвету и т.д. В этом случае необходимо помнить, что законом предусмотрен перечень товаров, которые нельзя вернуть или заменить по данной причине.
- Покупка товара, у которого выявлены недостатки в период гарантийного срока.

В перечень предметов, которые не подлежат обмену, включаются 14 пунктов. К таким предметам относятся гигиенические, лекарственные, носочно-чулочные предметы, а также растения, животные, автомобили и книги.

Не забудьте, перед написанием претензии подробно изучить этот перечень.

Обратите внимание, что не подлежащий обмену товар, можно обменять или вернуть в случае наличия у него недостатка. В этом случае пишите обычную претензию на некачественный товар.