

Как подать претензию на возврат денег за товар?



Чтобы вернуть потраченные финансы за купленный некачественный товар необходимо грамотно составить претензию и отдать ее продавцу. Вы можете сделать это как самостоятельно, так и обратившись за помощью к юристу.

Как передать претензию для решения подобной проблемы

Существует всего две возможности передать претензию:

- Лично встретиться с продавцом;
- Отправить письмом по почте.

Разговор с контрагентом

Первый случай подразумевает под собой два оригинала документов, которые были составлены вами. Необходимо подготовиться морально, так как продавцы обычно не в восторге от таких любителей восстанавливать справедливость.

Возьмите с собой свидетеля и если диалог состоится, тогда следует передать один из экземпляров представителю организации, а на втором он должен поставить дату и свою подпись. Даже если вам отказали, не скандальте и тем более не кричите, просто следует оставить конверт, который вы оставили на фирме.

На вашей копии свидетель должен в обязательном порядке письменно засвидетельствовать факт отказа и написать свои полные данные: ФИО, указать номер и серию паспорт и непосредственную дату, когда было составлено заявление.

Отправка почтой

Если вы выбрали второй вариант, тогда письмо должно быть обязательно отправлено с уведомлением. В описи вложений к нему следует максимально подробно расписать документ: претензия, о том, что вы хотите поскорее вернуть свои финансы за товар и отправляете их конкретному юридическому лицу либо же предпринимателю.

Когда дело пойдет до суда, ответчик имеет право заявить, что от вас он получил благодарность за отличное обслуживание. Если адрес вам не известен, тогда стоит обратиться за помощью в налоговые органы. В запросе следует указать ОГРН и ИНН продавца, они всегда выбиваются на чеках.

Закон о защите прав потребителей предусматривает возможность вернуть обратно свои финансы, которые ранее были потрачены на приобретение некачественного товара, на основании претензий, предъявленных к продавцу.

Четко следует сформулировать, в чем именно заключается нарушение ваших прав, как клиента:

- В шапке письма необходимо указать точное наименование магазина, который отпустил вам этот товар, а также организационно-правовую форму и непосредственный адрес. Если вы не владеете данной информацией, тогда следует изучить стенд в магазине, который посвящен лицензиям, памяткам и различным свидетельствам, предназначенным для покупателя. Там эти данные должны быть указаны;
- Претензию следует оформлять на имя директора магазина;
- После указанных данных о магазине обязательно укажите свои личные данные ФИО, оставьте точный адрес и любые возможные виды связи: от телефона, до почтового ящика;
- Следует написать о том, как была осуществлена покупка. Ссылаться необходимо на чек, который является достоверным подтверждением проведенной оплаты изделия. Затем отметьте, при каких именно обстоятельствах были

выявлены недостатки и постарайтесь максимально подробно описать каждый из них. Сформулируйте, в чем же именно состоит суть вашей претензии, которую вы предъявляете магазину;

- К продавцу также должны быть предъявлены с вашей стороны требования. Если ваша цель – добиться замены некачественного товара, это обязательно следует отразить в своей претензии. Иной вариант – возврат финансов за уплаченную вещь. Помните о том, если любой недостаток был обнаружен во время гарантийного срока, тогда расходы на проведение экспертизы лягут на плечи продавца;
- Следует в обязательном порядке отметить в претензии, что вы хотите получить от магазина. Ваши требования должны быть выполнены в течение десяти дней, к примеру, после того как было получено письмо;
- Распечатать претензию необходимо в двух экземплярах, расписаться и поставить подпись. К документам необходимо приложить копию кассового чека, оригинал остается у вас;
- Необходимо отнести претензию в магазин и вручить лично в руки продавцу, либо же отправить ее заказным письмом, обязательно с уведомлением о доставке или отдать лично в руки одному из сотрудников магазина;
- Важно проследить, чтобы на вашей копии заявления была поставлена дата и подпись.

Сроки выплаты денежных средств во многом будут зависеть от того, какой именно товар вы собираетесь сдать обратно:

- Некачественное изделие. Возврат может осуществляться за товар плохого качества, согласно статьям 22 и 23.1 закона, который защищает права потребителей. Требования клиента о процедуре возврата потраченных финансов обязательно должны быть удовлетворены торговой организацией в течение 10 дней с непосредственного момента их предъявления.
- Качественная вещь. Если потребитель требует вернуть ему средства, которые были заплачены за качественный товар,

который ему просто не подошел по каким-либо причинам, тогда следует руководствоваться статьей 25 закона, непосредственные сроки возврата денег не должны превышать нескольких дней.

Продавец имеет право отказать клиенту, выплатить финансы немедленно. Довольно часто бывает, что по вине продавца деньги возвращаются обратно с нарушением сроков.

0 нарушении сроков

В случае если по каким-то причинам продавец не сумел выполнить свои обязательства по возврату денег, которые были уплачены ему за товар, клиент имеет право требовать выплатить ему неустойку. Согласно ГК РФ, ст. 26 неустойка будет составлять около 1% за каждый из просроченных продавцом дней.

Единственное неудобство для клиента в том, что получить неустойку можно только обратившись в суд. Очень часто продавцы трактуют закон в свою пользу и говорят о том, что речь идет о трех либо же десяти банковских днях.

Так как в законе не оговаривается иное, вы можете настаивать на возврате обратно своих финансов в сроки, которые были указаны в календарных днях.