

Как составить претензию на возврат денег?



Каждый потребитель хотя бы однажды в жизни испытывал чувство, когда купленный товар или оплаченная услуга не соответствовала изначальным ожиданиям.

Товар сломался еще до окончания гарантийного срока, а эффект от услуги полностью не соответствовал рекламе.

Так каким именно способом можно вернуть потраченные деньги? Какой пакет документов необходимо для этого собрать? Как правильно подавать претензию? Обо всех этих вопросах читайте ниже.

Как правильно написать претензионное письмо на возврат потраченных денежных средств?

Отстоять свои права и защитить интересы в вышеупомянутых ситуациях помогает претензия о возврате денежных средств. Исходя из общеустановленных правил, данный документ должен содержать несколько частей, каждая из которых имеет свои особенности.

В претензии должна быть включена:

- Адресная часть. Как правило, претензия должна начинаться с так называемой шапки, которая, в свою очередь, составляется строго по правилам.
- Название. В данном случае документ будет называться «Претензия», однако название может варьироваться в зависимости от конкретного случая, к примеру: «Претензия на возврат денежных средств за сотовый телефон».

Наименование указывается в центре листа.

- Основная часть. В данном пункте прописывается суть претензии и излагаются факты и обстоятельства дела.
- Заключительная часть. По правилам претензия завершается личной подписью составителя и датой.

Помните, что данные пункты являются неотъемлемой частью любого делового письма. Именно поэтому наличие вышеизложенных частей – обязательное требование при составлении претензии.

Как уже было упомянуто, адресная часть документа должна быть оформлена в соответствии с определенными нормами:

- В самом начале шапки укажите название организации (торговой точки, банка и т.д.), являющейся адресатом претензии.
- Немного ниже напишите инициалы должностного лица, являющегося руководителем организации.
- Завершать адресную часть должны сведения о заявителе. Напишите свои контактные и личные данные, а также место проживания.

Обратите внимание на то, что по правилам делового письма «шапка» документа всегда пишется в правом верхнем углу. В случае несоблюдения данного правила ваш документ не будет рассмотрен принимающей стороной, соответственно защитить свои права подобным образом у вас не получится.

Основная часть претензии является самой главной. В этом абзаце вам необходимо максимально сжато, но информативно изложить все обстоятельства и суть дела. Если вы планируете вернуть потраченную сумму денег, то обязательно укажите, при каких обстоятельствах была оказана услуга или куплен тот или иной товар.

Для того чтобы у адресата претензии не возникло никаких вопросов, укажите также:

- Полную стоимость процедуры;

- Сумму, которую вы желаете вернуть;
- Причины, которые побудили вас составить претензию

Если вы желаете прикрепить к претензии какие-либо документы, то обязательно внесите пронумерованный список документации в текст самой претензии.

Соблюдая вышеупомянутые правила, вы сможете максимально ускорить процесс возврата денежной суммы.

На данный момент подать претензию в организацию можно как в печатном виде, так и составленном от руки.

Помимо этого, существует несколько способов осуществления передачи документа:

1. Лично в руки. При выборе данной опции вам необходимо лично посетить руководителя организации или его секретаря и отдать претензию ему в руки. Не забудьте проставить отметку о регистрации на вашем экземпляре претензии.
2. Почтой. Данную опцию следует осуществлять только заказным письмом с уведомлением о прибытии к адресату. Это позволит зафиксировать факт прибытия претензии в организацию и дату.
3. В присутствии свидетелей. Показания свидетелей, как правило, используют для того, чтобы зафиксировать факт отказа от принятия претензии. В качестве свидетелей можно взять как друзей и родных, так и любых прохожих.
4. Через нотариуса. Нотариальные работники сохраняют за собой право осуществления передачи претензии. В случае отказа от принятия документа, работник обязан составить соответствующую бумагу, в которой должен описать все обстоятельства отказа. Данный документ можно использовать как доказательство в случае судебных разбирательств.

Сроки, в которые должна быть рассмотрена претензия на возврат денег, могут варьироваться в зависимости от статуса сторон,

участвующих в отношениях. К примеру, исходя из закона «О защите прав потребителей», срок рассмотрения претензии в случае, когда речь идет о физических лицах, составляет 10 суток, а муниципальных и государственных – 30 суток.

Более того, для некоторых отдельных областей установлены свои правила:

- Услуги, касающиеся транспортировки товаров – 30 суток;
- Услуги связи – 60 суток;
- Возврат изделия – до 14 суток, не считая дня покупки товара.

Для того чтобы провести возврат денег с помощью претензии, необходимо соблюсти все правила и нормы оформления подобной документации. Именно поэтому, если вы новичок в данной сфере, лучше всего сразу же обратиться к специалисту для того, чтобы не тратить время впустую.

Все права и обязанности как потребителя, так и продавца описаны в законе «О защите прав потребителей» за номером 2300-1, датированном 7 февраля 1992 года.

Также в данном нормативно-правовом акте описывается механизм возврата товара и денежной суммы, потраченной на его покупку.

Исходя из Закона, потребовать возврата средств можно, когда:

- Покупка не соответствует заявленному производителем качеству;
- Товар или услуга, за которые была произведена оплата, не были переданы в установленный срок;
- Качественный товар не устроил потребителя по каким-либо характеристикам и возвращается в торговую точку в течение 2-х недель.

Исходя из 4 статьи Закона, торговый представитель обязан передать покупателю качественный товар. Если сделка проходит между юридическими лицами, товар должен соответствовать

пунктам договора, а в случае сделки между физическими лицами, изделие должно быть выполнено в соответствии с установленным ГОСТом. Такое же правило распространяется и на услуги.

Если же предоставленная услуга или проданный товар по любой причине не соответствуют заявленному качеству и не могут быть использованы потребителем, то исходя из 18 статьи Закона, покупатель имеет полное право на возврат товара в магазин и требование возмещения потраченной суммы денег. Данное требование должно быть предоставлено в письменном виде, т.е. потребитель должен составить «Претензию».

Помните, что в случае отсутствия документа (чека), подтверждающего факт оплаты покупки, продавец также должен принять вашу претензию. Данное право записано в 5 пункте 18 статье Закона.

Согласно 19 статье Закона в случае отсутствия гарантийного срока или срока годности изделия, потребитель имеет право на возврат покупки в срок до 2-х лет с момента приобретения или изготовления изделия.

Статья 23.1 Закона регламентирует право покупателя вернуть потраченную сумму денег в случае, когда после внесения предоплаты товар или услуга не были поставлены в определенный соглашением срок. Согласно нормам, продавец должен выплатить сумму, равную цене непоставленной партии товара.

Наряду с возмещением потраченной суммы, потребитель имеет право требовать возмещения убытков, которые пришлось понести вследствие нарушения сроков поставки.

Обратите особое внимание на то, что убытки считаются в пени, а именно: 0,5% за каждые сутки просрочки.

В 25 статье вышеупомянутого Закона закреплено право потребителя на возврат качественного товара в течение 14 суток с даты приобретения, при соблюдении следующих пунктов:

- Потребителя не устраивает форма или габариты покупки;
- Фасон или расцветка;
- Размер;
- Комплектация.

Исключение составляют только изделия, входящие в список товаров, установленный Постановлением Правительства России за номером 55, датированным 19 января 1998 года.