

Образец написания претензии на некачественный товар



В ситуациях, когда потребитель по ошибке приобретает некачественный или бракованный товар, он имеет право на составление претензии на имя продавца. Данная статья поможет неопытному покупателю грамотно оформить данный документ.

Чаще всего претензия составляется на базе Закона «О защите прав потребителей», несмотря на то, что о качестве реализуемых изделий в практически любом виде сделок сказано также в Гражданском кодексе РФ. Это означает, что претензия относительно плохого качества товара может быть составлена не только в условиях коммерческих отношений продавца и потребителя, но и в случае заключения сделок купли-продажи, мены и т.д.

Рекомендуется направлять претензию относительно несоответствующего заявленному качеству товара незамедлительно после обнаружения дефектов. Узнать больше о конкретных недостатках товара, относящихся к заводскому браку можно в статьях 469, 503, 556 ГК России.

Как написать претензионное письмо на бракованный товар?

Согласно ЗПП, претензию необходимо составлять в двух копиях, которые необходимо распечатать или написать от руки и оформить в соответствии с законодательными нормами.

По правилам, один экземпляр необходимо отдать в руки адресату, а на втором лице, на имя которого составляется претензия, должно оставить свою личную подпись, дату и печать, свидетельствующие о вручении претензии. Данный экземпляр

остаётся на руках у потребителя в качестве доказательства ведения претензионной переписки.

В претензии должны присутствовать следующие пункты:

- Адресная часть: контактные и личные данные адресата (название компании, Ф.И.О. руководителя и т.д.);
- Немного ниже укажите свои персональные данные: Ф.И.О., а также оставьте контакты, по которым с вами можно будет связаться (телефон, почта и адрес);
- В центре листа напишите название документа – «Претензия»;
- В основной части укажите все обстоятельства дела и суть претензии. Для того чтобы ваши требования и основания составления документа были ясны продавцу, излагайте мысли лаконично и точно. Также не забудьте включить в повествование всю информацию, касающуюся покупки товара: время, место, обстоятельства, стоимость и прочее;
- В следующем абзаце составьте список прилагающейся документации, а при его отсутствии, впишите показания двух свидетелей;
- В зависимости от конкретной ситуации изложите свои требования (возврат денег и товара, обмен или ремонт);
- Сообщите о сроках, в течение которых вы ожидаете получить ответ на претензию. Согласно закону срок составляет 30 календарных дней.
- Завершите претензию личной подписью с расшифровкой и датой составления.

Согласно закону, установленного срока для подачи претензии попросту не существует. Данное правило обосновано тем, что дефекты в товаре могут быть выявлены в любой момент после совершения покупки.

Однако ЗПП регламентирует срок, в течение которого письменная претензия покупателя относительно качества товара может быть предъявлена продавцу изделия.

Статья 19 вышеупомянутого закона регламентирует право потребителя на написание претензии на бракованный товар в течение его срока годности. В случаях, когда такой срок отсутствует или же составляет менее 2-х лет, заявитель может предъявить претензию в течение 2-х лет с момента приобретения некачественной покупки.

Установленные сроки могут варьироваться в зависимости от того, был ли товар в эксплуатации или же покупатель был вынужден отказаться от пользования покупкой из-за заводского брака. Данный аспект касается ситуаций, когда согласно договору купли-продажи торговый представитель должен произвести ремонт или монтаж изделия.

Нельзя забывать о том, что на некоторые товары установлен определенный срок, связанный с датой выпуска и прочее. Однако что делать, если гарантия на товар закончилась? Можно ли предъявить продавцу какие-либо требования по истечении срока гарантии?

В данных ситуациях специалисты рекомендуют составлять претензию не на имя продавца, а на имя импортера или изготовителя изделия. К примеру, это вполне уместно, когда брак в товаре выявляется еще до совершения покупки.

В такой ситуации вы имеете право потребовать бесплатного устранения недостатков.

Если же ваши требования не будут удовлетворены в течение 20 суток после подачи претензии в магазин, вы можете вернуть товар и потребовать возмещения потраченной на покупку суммы.

К самым популярным причинам составления претензии на возврат товара относятся:

- Покупка бракованного товара с видимыми или скрытыми дефектами;
- Покупка товара, которые не подошел по цвету, габаритам, размеру, форме и т.д. (в данной ситуации не стоит

- забывать о перечне товаров, не подлежащих возврату);
- Покупка товара, который сломался в течение гарантийного срока;

Согласно последним правкам в действующем законодательстве, реестр товаров, не подлежащих возврату, состоит из 14 позиций.

В него включены предметы личной гигиены, растения и животные, печатные издания, техника, предметы лечения и подобное.

Именно поэтому, прежде чем составить заявление и передать его продавцу, ознакомьтесь с полным перечнем изделий, которые нельзя вернуть.

Однако помните о том, что если товар, входящий в данный список, имеет какой – либо существенный недостаток, вернуть его или обменять все же есть возможность. Все что нужно – составить обычную претензию на возврат товара ненадлежащего качества.