

Образец написания претензии на возврат товара



Что такое претензия на возврат? В каких случаях необходимо ее предъявлять продавцу? Данные вопросы подразумевают множество нюансов, о которых расскажем ниже в данной статье.

Каждый покупатель сталкивался с ситуацией, когда после вскрытия упаковки дома у товара были обнаружены дефекты или же при более детальном рассмотрении обновка, пришлось не по душе.

Что же делать в таких ситуациях? Можно ли вернуть потраченные на покупку деньги?

Как написать претензионное письмо на возврат продукции ненадлежащего качества?

Согласно установленным нормам, претензия на возврат товара составляется в произвольной форме. Однако для того, чтобы максимально ускорить и облегчить процесс возврата товара необходимо включить определенные моменты в содержание претензии.

Так, документ пишется в двух копиях, одна из которых отдается продавцу, а вторая остается у покупателя на руках с отметкой о вручении, проставленной торговым представителем.

При написании основной части сделайте акцент на фактических данных: укажите основные обстоятельства совершения покупки, дату, время, место.

Не забудьте описать товар согласно сопутствующей к нему документации: укажите характеристики, номер, серию, цвет и прочее.

Далее опишите моменты, которыми вы не довольны в товаре: перечислите все выявленные дефекты, подробности их обнаружения, а также в обязательном порядке обратите внимание адресата претензии на то, что ввиду обнаруженных недостатков пользоваться покупкой не представляется возможным.

Также напомните продавцу о том, что он должен провести экспертизу изделия, при которой специалисты установят природу возникновения брака.

Для того чтобы ваша претензия была более весомой, подкрепляйте все свои заявления ссылками на соответствующие законы, в которых прописана обязанность торгового представителя принять обратно бракованный товар. Опирайтесь статьей 18 Закона «О защите прав потребителя», а также статьями 309, 310 и 503 ГК РФ.

Если вы прикладываете какие-либо сопутствующие бумаги (любые виды чеков) к основной претензии, то не забудьте указать данный факт в тексте претензии. При отсутствии чека на покупку напишите в претензии то, что отсутствие данного подтверждения совершения оплаты за покупку не лишает вас права на возврат бракованного изделия (в соответствии с ЗПП).

Если вы желаете вернуть крупногабаритную покупку (весом более 5 кг) укажите в претензии, что оплата доставки товара от дома покупателя до торговой точки – обязанность продавца. Поэтому в случае самостоятельной перевозки товара, потребуйте возмещения затрат.

Обратите особое внимание на стиль изложения. Для того чтобы продавец мог понять ваши требования и в самые короткие сроки решить проблему, излагайте мысли лаконично и четко. Избегайте излишней эмоциональности в рассуждениях. В конце претензии поставьте свою личную подпись с расшифровкой и дату составления.

Важным моментом является указание данных о продавце и торговой точке. Для того чтобы не ошибиться в названиях, предварительно

изучите информацию о магазине в уголке покупателя или на официальном сайте.

Согласно закону, качественный товар, который не подошел покупателю по каким-либо характеристикам, может быть возвращен в магазин. Данное право осуществляется только в случае, когда покупка не входит в перечень №55 и продавец не может обменять товар на аналог, который соответствует ожиданиям потребителя.

По правилам обмен товара должен быть произведен в день совершения покупки. Если же продавец предлагает покупателю подождать несколько дней, в течение которых товар будет доставлен на склад магазина, потребитель имеет право потребовать возврата потраченной на товар суммы денег.

Затем составляется претензия на возврат товара надлежащего качества.

В данном документе должны быть отражены следующие пункты:

- Реквизиты заявителя и адресата;
- Информация, касающаяся даты и времени покупки товара, а также все данные об изделии согласно сопутствующим к покупке документам (цвет, характеристика, размер, стоимость и прочее);
- Реквизиты любого вида чека или показания свидетелей, присутствовавших при совершении покупки;
- Причины возврата изделия;
- Ссылки на соответствующие нормативно-правовые акты или законы;
- Дата написания претензии, личная подпись и расшифровка.

На самом деле бывают ситуации, когда в составлении претензии нет никакой необходимости. К примеру, качественную вещь можно обменять на аналог без заполнения документов.

Сделать это возможно только, если соблюдены следующие пункты:

- Изделие не было в употреблении, сохранило свой

первоначальный товарный вид и все заводские ярлычки, пломбы, этикетки и прочее;

- К товару прилагается документ, подтверждающий факт оплаты (любой вид чека). Однако согласно закону, отсутствие чека не является основанием для отказа в возврате. Доказать факт оплаты за товар потребитель может другим способом, к примеру, показаниями двух свидетелей, которые присутствовали в момент совершения покупки;
- Товар не входит в реестр изделий, не подлежащих обмену.

Такие же правила касаются и обмена бракованного товара. Однако на практике они не всегда соблюдаются, так как недобросовестные продавцы всегда рассчитывают на то, что покупатель не захочет связываться с длительным и трудным процессом возврата товара, потраченной суммы и написанием соответствующей претензии.

В данном случае никакой другой опции по возврату товара, кроме как предусмотренной законом не существует.

Как правило, претензия составляется в следующих ситуациях:

- Брак в товаре был выявлен в течение гарантийного срока;
- После ремонта по гарантии брак в товаре не был устранен;
- Экспертами было вынесено решение о заводском браке в товаре.

Экспертиза, в свою очередь, должна проводиться силами продавца и за его счет. Если же торговый представитель отказывается от проведения процедуры, потребитель может самостоятельно провести независимую экспертизу, которую оплатит продавец.

Сроки, в течение которых продавец должен дать ответ на претензию могут варьироваться в зависимости от конкретных обстоятельств.

К примеру:

- Замена товара аналогом производится в течение 7 суток;
- Экспертиза длится не более 20 суток;
- Возврат потраченной суммы производится в течение 10 суток;
- Временная замена товара аналогом на время ремонта должна быть произведена в течение 3-х дней;
- При отсутствии качественного товара на замену бракованному продавцу дается месяц на доставку изделия.

В случае, когда вышеупомянутые сроки давно прошли, но продавец никак не отреагировал на ваши просьбы либо оттягивает выполнение своих обязательств, вы можете смело подавать жалобу в суд.