

Образец письма поставщику на обмен товара по закону



По закону можно вернуть товар поставщику по разным причинам. Однако, не все знакомы с нормами законодательства, и часто пренебрегают своими правовыми возможностями в ущерб себе.

Для того, чтобы этого не было, необходимо ознакомиться с действующим законодательством, регулирующим товарно-денежные отношения и вопросы касаясь сделок купли-продажи. Грамотно составленное обращение к поставщику – залог успешного разрешения проблемной ситуации.

Образец письма, адресованного поставщику, содержащего требования обмена продукции

Любое письменное обращение или претензия состоит из трех частей: шапка письма, основная часть и завершение.

Шапка письма

В правом верхнем углу необходимо указать адресата претензии: ФИО руководителя, полный юридический адрес и название организации, в адрес которого направляется письмо. Затем нужно предоставить свои данные: ФИО, адрес для направления корреспонденции и другие контактные данные, например номер телефона или адрес электронной почты.

Основная часть

После этого в середине листа указывается наименование документа: заявление, претензия, рекламация, жалоба. Название выбирается в зависимости от сути письма и требований клиента.

Затем необходимо подробно и по сути изложить суть написания обращения.

Если есть претензии к качеству товара, нужно описать, какие именно проблемы беспокоят, если вопросы касаются непосредственно поставки или сроков поставок, то нужно также описывать именно это. Главное, не удаляться от сути составления обращения и конкретно изложить причину недовольства.

После нужно изложить свои требования к поставщику, чтобы он мог понять, что ему нужно сделать для урегулирования вопроса. Далее необходимо сделать ссылку на федеральный закон «О защите прав потребителей», которая поможет подкрепить все слова положениями закона.

Заключение

В заключительной части необходимо поставить дату составления обращения, и заверить своей подписью с расшифровкой.

Документ необходимо составить в двух экземплярах. Один экземпляр направляется поставщику, а второй остается на руках. При этом на своем экземпляре нужно попросить поставщика поставить отметку о принятии обращения. Поставщик должен поставить печать и заверить своей подписью, с указанием должности. Если нет возможности передать обращение лично, то можно направить его по почте заказным письмом с уведомлением.

Перед тем, как обращаться к поставщику с просьбой об обмене или возврате товара, необходимо убедиться, что внешний вид изделия соответствует нормам закона.

Если с момента покупки не прошло еще четырнадцати суток, то нужно убедиться, что изделие сохранило свой предпродажный внешний вид, упаковка не нарушена, нет следов эксплуатации на товаре, а также иных недостатков.

К тому же, изделие не должно относиться к списку товаров,

которые не подлежат возврату или обмену по законодательству Российской Федерации.

После получения претензии от покупателя поставщик должен предоставить ему в течение десяти дней письменный ответ, в котором он либо может принять позицию потребителя и удовлетворить его требования, или отказать ему, если считает, что потребитель действует не в соответствии с нормами закона.

Если покупатель и поставщик не могут прийти к общему решению и найти компромисс в решении вопроса, то нужно обратиться в судебные органы, которые смогут помочь в урегулировании конфликтной ситуации, не ущемляя права ни одной ни второй стороны.

Поставщик может принять приобретенный товар по договору поставки обратно в магазин при следующих условиях:

- Если было приобретено изделие или оказана услуга, не в соответствии с нормами и стандартами качества;
- Если в изделии был обнаружен заводской брак, дефект или иной существенный недостаток;
- Если покупатель не был извещен о наличии дефектов, о которых знал поставщик и скрыл от него это. Но здесь нужно учитывать, что если был подписан акт приема-передачи изделия, в котором не были отражены внешние дефекты, то доказать свою правоту позже будет уже практически невозможно. Поэтому приобретая изделие у поставщика, необходимо тщательно рассмотреть его на наличие каких-либо недостатков.

Урегулировать конфликт можно несколькими способами, в зависимости от сути проблемы:

- поставщик может взять на себя ответственность за дефекты и устранить их за свой счет;
- можно произвести ремонт за свой счет, а в дальнейшем предъявить поставщику требование о возмещении понесенных убытков;

- поставщик может предложить скидку на некачественное изделие;

если изделие не может быть использовано по своему назначению в связи с поломкой, а ремонт нельзя произвести, то можно потребовать замены изделия на аналогичное, но отвечающее стандартам качества, или расторгнуть договор купли-продажи с возвратом денег, затраченных на изделие.