

Образец претензии на возврат



Представьте следующую ситуацию: Вы купили товар, заплатив за него немаленькую сумму, однако дома при детальном рассмотрении увидели брак. Или же, предположим, придя домой, Вы поняли, что купленная качественная вещь не вписывается в интерьер или же не подходит по цвету и любым другим характеристикам.

Так что же возможно сделать в таких ситуациях? Как вернуть деньги за вещь, которая Вам, как оказалось, не пригодится? Какие правила нужно соблюдать для успешного возврата товара на полки магазина? Какие сроки необходимо соблюдать?

Итак, когда дело касается подобных вопросов, процедура возврата товара начинается с написания потребителем претензии. Обо всех нюансах данного вопроса читайте ниже.

Как правильно написать претензионное письмо на возврат?

Помните о том, что при серьезном подходе к делу и соблюдении всех нюансов составления документов на возврат товара, вероятность благоприятного исхода острой ситуации намного возрастает. Также не пренебрегайте предварительной беседой с продавцом относительно Вашего желания вернуть товар. Иногда проблема может разрешиться даже без документов.

Итак, составляя претензию, помните о следующих правилах:

- Изначально подготовьте 2 экземпляра претензии. Один из них останется у Вас на руках с пометкой о вручении, датой, инициалами и названием должности лица, принявшего документ, а второй уйдет к продавцу.
- Прежде чем перейти к изложению сути проблемы укажите дату, время, место и обстоятельства покупки товара.

- Обратите особое внимание на описание покупки. В соответствии с прилагающейся к товару документации укажите в претензии название марки, цвет, артикул, серийный номер и любую другую важную информацию.
- В основной части сделайте акцент на указание всех недостатков, которые Вы выявили в процессе эксплуатации, также не забудьте описать обстоятельства обнаружения дефектов товара. Очень важно указать, что при рассмотрении товара в магазине Вы не смогли обнаружить данный недостаток, а также то, что брак в товаре возник не по вашей вине. Завершите абзац выводом относительно невозможности использования товара из-за обнаруженных дефектов.
- Для того, чтобы продавец не испытывал сомнений относительно происхождения брака, Вы можете указать, что в случае возникновения спорных ситуаций торговый представитель производит экспертизу изделия за свой счет.
- **Не забудьте подкрепить слова ссылками на закон:**
 - Закон «О защите прав потребителей» (статья 18), ГК РФ (статья 503) гласят, что в случае обнаружения у изделия дефектов потребитель может вернуть товар обратно продавцу.
 - ГК РФ (статья 309): Торговый представитель обязан исполнять свои обязательства в соответствии с законодательством.
 - ГК РФ (статья 310): Отказ одной стороны от исполнения обязательств относительно договора купли-продажи не допустим.
- Сделайте ксерокопии всех документов, которые собираетесь приложить к претензии (любые виды чеков) и укажите их данные. Помните, что в случае отсутствия чека, продавец не имеет права отказать в возврате товара (Закон «О защите прав потребителей» статья 18, пункт 5).
- Если возврату подлежит крупногабаритный товар (вес которого составляет более 5 кг), то обязательно в

претензии пропишите, как именно Вы собираетесь доставить покупку обратно в магазин. Согласно закону траты на доставку должен оплатить продавец, а в случае, когда доставка осуществляется силами покупателя, последний вправе потребовать возмещения компенсации (пункт 7 – ЗПП).

- Излагайте мысли лаконично и четко, избегайте излишней эмоциональности и лишней субъективной информации, которая может помешать восприятию документа. Завершите документ своей личной подписью с расшифровкой, а также датой составления.

Обратите внимание на то, что перед составлением претензии Вам необходимо узнать официальное название организации или лица, на имя которого составляется документ. Узнать подобные детали обычно не составляет никакого труда. Для этого просто загляните в уголок покупателя, расположенный в каждой торговой точке или же зайдите на официальный сайт магазина.

На практике существуют случаи, когда в составлении претензии нет никакой необходимости. К примеру, если купленный качественный товар меняется на другое изделие.

Данная процедура возможно только при соблюдении двух условий:

- Покупка не была в эксплуатации, а также сохранила свой первоначальный товарный вид (этикетки, пломбы, ярлычки и т.д.);
- К изделию прилагается чек, подтверждающий факт совершения оплаты. Однако это не единственный способ, доказывающий оплату товара. Согласно Закону, потребитель может привлечь свидетелей, чьи показания послужат своего рода доказательством оплаты покупки.
- Меняемый товар не входит в список товаров, не подлежащих обмену.

Также обмен товара вполне возможен, когда речь идет о некачественных изделиях. Однако, когда дело заходит о возврате

бракованного товара продавцы, крайне неохотно соглашаются добровольно обменять покупку, рассчитывая на то, что потребители, как правило, не желают связываться с длительной и хлопотной процедурой возврата и заполнения соответствующей документации.

В данном случае законодательство не предусматривает другого возможного пути возврата потраченной на товар суммы денег.

Таким образом, претензия на возврат товара составляется только в следующих случаях:

- Брак в изделии был выявлен в течение гарантийного срока покупки;
- По окончании ремонта по гарантии недостатки в изделии не были устранены;
- Если у потребителя есть решение экспертов, доказывающее ненадлежащее качество товара.

Данная проверка товара проводится за счет торгового представителя. Если продавец отказывается от проведения экспертизы, покупатель может провести независимую экспертизу самостоятельно. В данном случае все расходы, связанные с процедурой, также понесет продавец.

Срок предоставления ответа на претензию может варьироваться в зависимости от определенных обстоятельств:

- Продавец обязан заменить товар в течение 7 дней;
- Проверка товара экспертами не может занимать более 20 дней;
- Возврат потраченной суммы занимает максимум 10 дней;
- Продавец должен найти временную замену товару, который находится в ремонте, в течение 3-х суток.
- Продавец обязан в течение месяца предоставить покупателю замену товара на качественный аналог в случае, когда последний отсутствует на складе магазина.

В случае, когда установленные сроки давно позади, однако

продавец затягивает процесс или никак не отреагировал на претензию о возврате товара, потребитель может обратиться с жалобой в суд.