

Образец претензии на замену товара



В случае нарушения прав потребителей необходимо составить документ, который называется претензией. Ее оформляет покупатель, недовольный качеством приобретенного изделия и передает продающей стороне. Претензия является официальным документом, поэтому ее необходимо оформлять в соответствии с правилами, которые описаны ниже.

Перед тем как приступить к составлению письменной претензии необходимо изучить права покупателя, которые закреплены в законе «О защите прав потребителей». С содержанием нормативно-правового акта можно ознакомиться в интернете или изучив официальные источники опубликования. Кроме этого, потребитель может обратиться к юристу, который подробно проконсультирует по любому вопросу в сфере защиты прав потребителей.

Большинство юристов предлагают бесплатные консультации. Не стоит пренебрегать такой возможностью, ведь профессионалы могут дать очень важные советы.

Как написать претензионное письмо на замену купленного товара?

Правила составления официальной претензии не регламентируются законодательством.

Однако, существуют общепринятые рекомендации, которые необходимо соблюдать потребителю:

1. Напишите в претензии наименование организации или имя продавца, реализовавшего товар;
2. Укажите как можно больше информации о продавце

(адрес магазина, официальное название организации и прочее);

3. Напишите информацию о потребителе, от имени которого заполняется документ. В претензии напишите Ф.И.О., адрес проживания и способы обратной связи (номер телефона, почтовый и электронный адрес);
4. Напишите название составляемого документа. Такое обращение может называться требованием, заявлением или претензией. Последнее название предпочтительнее всего;
5. **Подробно опишите обстоятельства приобретения товара. В этом пункте укажите следующую информацию:**

- Место совершения покупки (адрес и название магазина);
- Время приобретения товара (дата, месяц, примерный промежуток времени);
- Стоимость товара;
- Перечислите документы, подтверждающие факт совершения покупки (товарный чек, накладная, квитанция и прочие);
- Дополнительные данные, которые могут быть важны при рассмотрении претензии.

1. **Опишите суть, возникшей проблемы и требования, адресованные продавцу или исполнителю:**

- Перечислите дефекты, которые были замечены у приобретенного товара;
- Укажите дату и примерное время в которое был замечен дефект;
- Напишите, прилагалась ли к товару или услуге гарантия;
- Перечислите действия, которые предпринимались для устранения дефекта.

2. Укажите нормативно-правовые акты, которые защищают права потребителей в подобной ситуации. Ссылайтесь на закон «О

защите прав потребителей». Предварительно нужно ознакомиться с его содержанием или обратиться за помощью к юристу. Укажите информацию следующим образом: «Исходя из содержания п. 1 ст. 18 ЗоЗПП покупатель в случае обнаружения недостатков в товаре, если они не были оговорены продавцом, вправе выдвигать определенные требования»;

3. Укажите конкретные требования. Потребитель имеет права просить:

- Замены бракованного товара на качественный аналог;
- Замены некачественного изделия на схожий товар, различающийся по цвету или размеру;
- Замены изделия на товар другой марки, с отличающимся фасоном.

Свои требования можно изложить в следующей форме: «На основании информации, указанной в претензии, а также п 1. Ст. 18 ЗоЗПП и п. 2 ст. 475 ГК РФ прошу произвести замену бракованного товара на аналогичное изделие хорошего качества, соблюдая сроки, установленные законодательством».

Точные сроки зависят от тех требований, которые были выдвинуты покупателем в письменной претензии:

1. На обмен некачественного изделия на аналог отводится 7 дней;
2. Продавец имеет право продлить срок до 30 дней, если на момент рассмотрения претензии на складе нет подходящего аналога;
3. При проведении экспертной проверки качества изделия срок рассмотрения составляет 20 дней;
4. При проведении ремонтных работ за счет магазина, продавец принимает решение о предоставлении аналога для временного пользования в течение 3 дней.

Внимание! Продавец несет ответственность за нарушение сроков рассмотрения претензии. За каждый день просрочки назначаются пени, которые составляют 1% от общей стоимости изделия. Кроме

того, если продающая сторона согласилась удовлетворить требования, изложенные в претензии, но не производит обмен или не возвращает деньги, необходимо обратиться в суд.

Условия обмена товара надлежащего качества

Законодательством предусмотрена возможность обмена и возврата не только некачественного товара, но и изделия хорошего качества. Эти права закреплены в ст. 25 ЗоЗПП и ст. 502 ГК РФ.

Для того чтобы произвести возврат или обмен качественного товара нужно соблюсти следующие условия:

- Не вышли сроки, установленные законодательством. То есть с момента совершения покупки прошло менее 14 дней;
- Приобретенное изделие не относится к группе продовольственных товаров;
- Сохранено качество товара;
- Не нарушена целостность упаковки, изделием не пользовались, все комплектующие детали сохранены;
- Товар может использоваться по назначению;
- Покупку можно подтвердить соответствующими документами (чеком, квитанцией, накладной) или свидетельскими показаниями;
- Приобретенное изделие не включено в перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену;
- Изделия не относятся к группе технически-сложных.

Если все перечисленные условия соблюдены потребитель может требовать:

1. Замены товара на аналог;
2. Возврата денег, уплаченных за товар.

Возврат качественного товара – это волеизъявление покупателя. В свою очередь, замена и возврат бракованного изделия – это вынужденная мера для потребителя.

Качество товара – это критерий из-за которого между продавцом

и покупателем часто возникает спор. В законодательстве нет точного определения «ненадлежащего качества», фигурируют лишь формулировки «недостаток», «существенный недостаток».

Тем не менее товаром ненадлежащего качества принято считать изделие, обладающее каким-либо недостатком или существенным недостатком. Качественным считают товар, который можно использовать по назначению. Кроме этого, качественное изделие должно соответствовать определенным стандартам.

Недостатки, обнаруженные у приобретенного изделия, могут быть 2 типов:

1. Явные – дефекты, которые легко обнаружить после визуального осмотра или в ходе специальных исследований (экспертная проверка, исследование в лаборатории);
2. Скрытые – обнаруживаются только во время использования или хранения товара.

Требования к качеству изделия закреплены в соответствующих нормах. Например, в строительных нормах и т.д. Их применение считается обязательным. Однако, в подобных документах оговариваются не все параметры качества. Поэтому любое несоответствие характеристик изделия стандартам качества может рассматриваться как недостаток.

За потребителем всегда остается право выбора. Он может оставить бракованное изделие себе и продолжать им пользоваться, или предъявить продавцу требования по возврату денег, проведению ремонтных работ, замене товара на такой же аналог, обмену на другой товар с последующим перерасчетом стоимости.

Подобные требования нельзя предъявлять, если купленное изделие относится к категории технически-сложных.

При покупке дорогостоящего, технически-сложного товара можно требовать только возврата денежных средств или замены товара на такой же качественный аналог или изделие другой марки. Если

марка изделия будет отличаться, продавец обязан провести перерасчет стоимости в течение 15 дней.