

Образец заполнения претензии на некачественный товар



Если покупатель сталкивается с бракованным товаром, он имеет полное право на составление претензии относительно не соответствующего заявленному качеству покупки. Информация, изложенная в данной статье, поможет составить документ без особых усилий.

Как правило, юридически грамотно оформленная претензия на некачественный товар должна содержать ссылки на закон «ЗПП», несмотря на тот факт, что Гражданский кодекс также регламентирует реализацию качественного товара. Это означает, что претензия подобного формата может быть составлена не только в условиях сделки между продавцом и потребителем, но и при заключении договоров купли-продажи, мены и прочее.

Для максимально быстрого разрешения конфликта специалисты рекомендуют отправлять претензию контрагенту сразу же после обнаружения дефектов. О том, какие именно недостатки свидетельствуют о ненадлежащем качестве можно узнать из статей 469, 503, 557 Гражданского кодекса России.

Как правильно составить претензию на бракованный товар?

На данный момент существует множество образцов претензий в интернете, найти которые не составит большого труда. Однако как узнать какие из них соответствуют действующему законодательству? В данном правовом сегменте существует множество тонкостей, которые необходимо соблюдать для того, чтобы не дать адресату возможность уйти от ответственности.

До того, как решать возникший конфликт в судебном порядке,

необходимо попробовать решить возникший спор посредством претензии. Данный документ может быть составлен от руки, а также напечатан на принтере на обычном листе бумаги формата А4. Несмотря на относительно свободную форму составления, в документе должны быть отражены некоторые юридические нюансы в обязательном порядке.

Не забудьте проверить наличие нижеследующих пунктов в претензии:

- В правой верхней части бумаги напишите полное название магазина, его фактический адрес, а также инициалы руководителя торговой точки. Не забудьте вписать контактные и личные данные отправителя документа;
- Немного ниже в середине листа напишите название документа – «Претензия» (требование о возврате денежных средств и о расторжении договора);
- В первом абзаце подробно изложите факты совершения приобретения (дата, место, стоимость и прочее);
- Не забудьте приложить к претензии документ, подтверждающий оплату товара (любой вид чека). При отсутствии чека доказать то, что товар был куплен именно в данной торговой точке будет трудно, поэтому сохраняйте документы на купленный товар как можно дольше.
- Опишите характеристики товара в соответствии с сопутствующей к нему документацией (тип, размер, марка, цвет, номер и прочее);
- Во втором абзаце претензии подробно укажите все выявленные недостатки в покупке. К примеру, если предметом спора стал бытовой прибор, отдельными пунктами опишите каждый выявленный дефект, который может подтвердить мастер сервиса по ремонту изделий;
- Последний абзац документа называется резолютивным. В данной части вы должны выдвинуть определенное требование к торговому представителю. К примеру, вы можете обменять бракованный товар на качественный аналог или попросить возврата денежных средств. В случае если речь идет о

крупногабаритном товаре, не забудьте указать способ доставки в магазин. Помните, что расходы за доставку должен полностью взять на себя магазин или продавец, реализовавший товар.

Согласно правилам, претензия составляется в двух копиях. Это необходимо для того, чтобы вручить одну из копий продавцу, а на второй попросить адресата оставить отметку о вручении и забрать ее обратно. В случае если продавец продолжит игнорировать ваши требования и пожелает обратиться в суд, данный документ нужно будет приложить к исковому заявлению.

К самым известным причинам относятся:

- Покупка некачественного товара с разнообразными очевидными и скрытыми дефектами;
- Покупка товара, в ходе эксплуатации которого были выявлены недостатки. В данном случае товар должен находиться на гарантийном сроке.

Список товаров, которые нельзя обменять, состоит из более 10 позиций.

К ним относятся средства личной гигиены, предметы лечения, периодические издания, растения, автомобили, животные, чулочно-носочные изделия и прочее.

В обязательном порядке перед составлением претензии ознакомьтесь с данным списком.

Однако помните, что в случае, если товар из вышеуказанного списка был бракованным, вам все же удастся его вернуть или обменять. В данной ситуации потребителю нужно будет составить обыкновенную претензию на бракованный товар.

Согласно закону, общепринятых сроков предъявления претензии не существует.

Все дело в том, что брак в товаре может быть выявлен в любой момент его эксплуатации.

Закон «ЗПП» указывает сроки, учитывая которые потребитель может подать претензию относительно плохого качества купленного товара.

В 19 статье закона описаны сроки предъявления документа торговому представителю. Согласно закону, потребитель может составить претензию в течение срока годности товара. Если данный срок отсутствует, либо не превышает двух лет, покупатель может требовать возврата или обмена в течение двух лет с момента совершения приобретения.

Данный срок может варьироваться в зависимости от определенных обстоятельств. К примеру, если потребитель не мог использовать товар по вине продавца (из-за ремонта товара или регулировки и монтажа), срок предъявления требований может увеличиться.

Также нельзя упускать из виду факт, что срок службы товара в некоторых случаях определяется датой производства. Однако что делать, если гарантийный период давно позади? Можно ли выдвигать какие-либо требования в таком случае?

В подобных ситуациях лучше всего предъявлять требования не к торговому представителю, а непосредственно к импортеру или поставщику изделия. Это будет вполне уместно в случаях, когда дефект товара возник до момента приобретения.

В такой ситуации можно потребовать безвозмездного ремонта изделия.

Если адресат претензии проигнорирует требования и в течение 20 суток вы не получите никакого ответа, вы можете вернуть покупку в магазин и потребовать возврата потраченных денежных средств.