

Образец заявления на обмен товара в магазине



В соответствии с федеральным законом «О защите прав потребителя» каждый гражданин имеет полное право прийти в магазин, где он совершил покупку, и отказаться от приобретенного товара. Но есть нюансы, которые нужно учесть, для того, чтобы суметь отказаться от качественного или некачественного приобретенного товара.

Если покупателя не устроила качественная вещь по каким-либо определенным причинам, не понравился цвет, фасон, стиль, форма, не устроили габариты или функционал, то покупатель имеет право использовать возможность на обмен не понравившегося товара на аналогичный, но отвечающий его требованиям.

Но покупатель должен помнить, что он не может по закону просить возвращения денег, затраченных на качественный товар, он может рассчитывать только на обмен.

Продавец может предложить сам вернуть деньги за изделие в том случае, если аналогичного товара, который подходит покупателю в магазине нет в наличии, и продавец не может его привезти клиенту.

Если покупатель приобрел некачественный товар, то он может потребовать у продавца не только обмен плохого по качеству товара на продукцию хорошего качества, но и выплаты денежных средств, которые он потратил на изделие.

Право покупателя на осуществление

обмена приобретенной продукции

Покупатель может обратиться в магазин для того, чтобы обменять непонравившийся товар, отвечающий всем стандартам качества, в течение четырнадцатидневного срока после покупки.

При этом товар должен иметь первозданный продажный вид, не может иметь следов использования или эксплуатации, все ярлыки, бирки, этикетки и наклейки должны быть на месте, а у покупателя должен иметься на руках кассовый или товарный чек, подтверждающий покупку.

Но если у покупателя по каким-либо причинам не сохранился чек, то он может использовать в качестве аргумента любой другой платежный документ, подтверждающий, что покупка была совершена в конкретном магазине, или воспользоваться в качестве доказательства показаниями свидетелей.

Покупателю необходимо помнить, что не все товары хорошего качества можно поменять на протяжении четырнадцатидневного срока после приобретения изделия. Есть список изделий, которые не подлежат обмену или возврату по закону Российской Федерации. С этим списком можно ознакомиться в Постановлении правительства РФ № 55 от 19 января 1998 года.

Не подлежат возврату:

- медицинские препараты и профилактические средства;
- медицинские инструменты;
- предметы личной гигиены;
- детские товары;
- парфюмерные и косметические средства;
- бытовая химия, пестициды;
- транспортные средства бытового назначения: автомобили, моторные лодки, мотоциклы, мотороллеры, сельскохозяйственная техника;
- сложнотехнические товары бытового назначения: смартфоны, телевизоры, компьютеры, планшеты, ноутбуки,

цифровая техника и оптика, стиральные машины, посудомоечные машины, плиты, духовые шкафы, холодильники, пылесосы и другое;

- кабельная продукция, отмеряемая и продаваемая метражом;
- тканые и нетканые материалы, которые продаются метражом;
- мебель в комплектах и гарнитуры;
- ювелирная продукция из драгоценных металлов или инкрустированные натуральными и синтетическими камнями;
- печатные периодические и непериодические издания;
- оружие и дополнительные части к нему;
- продовольственные товары;
- кухонная утварь и одноразовая посуда;
- представители флоры и фауны;
- текстильные и трикотажные изделия;
- строительные и отделочные материалы.

Есть группы товаров, которые можно поменять в течение четырнадцатидневного периода после приобретения.

При этом товар может отвечать всем нормам и стандартам качества, и условием для обмена служит тот факт, что покупателю не понравилось изделие по определенным параметрам и характеристикам, например, по цвету, фасону, форме, функционалу или габаритам.

Перечень товаров, подлежащих возврату

- кожаные изделия;
- предметы одежды и быта из натурального и искусственного меха;
- обувь;
- не сложная бытовая техника, например, утюг, фен, плойка и т.д.;
- канцелярские принадлежности;
- товары для рыболовства и туризма;
- садовый инвентарь;
- спортивные товары;

- остальная продукция, не относящаяся к товарам, которые нельзя вернуть или обменять.

Условия возврата

Для того, чтобы качественный товар сдать обратно в магазин, покупатель должен соблюсти ряд условий. Покупатель должен предоставить в магазин изделие в том виде, в каком он его приобретал. Он должен быть новым, без следов эксплуатации, в заводской упаковке, со всеми бирками и этикетками.

Покупатель должен предоставить в магазин вместе с изделием кассовый чек, подтверждающий покупку именно в этом магазине. Если у покупателя нет кассового или товарного чека, то он может предоставить любой другой платежный документ или воспользоваться показаниями свидетелей.

Вернуть изделие в магазин можно на протяжении четырнадцатидневного срока после совершения покупки. Если все условия соблюдены, то покупателю необходимо со всеми документами и не подошедшим товаром обратиться в магазин, в котором он совершил покупку, и объяснить продавцу причину обращения за обменом.

Основаниями для обмена товара могут послужить следующие причины: изделие не подошло по форме, цвету, фасону, габаритам, комплектации, функционалу или другим характеристикам. Продавец даст покупателю образец заявления на обмен товара, соответствующего всем стандартам качества, в котором клиенту необходимо изложить свою проблему и выдвинуть требования.

Покупатель вправе попросить у продавца обмен не подошедшего предмета покупки на аналогичное изделие, которое его устроит по параметрам и характеристикам.

Если аналогичного изделия у продавца нет, то он может предложить покупателю дождаться поступления нужной продукции на склад или предложить изделие другого производителя с

перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону.

Если в магазине нет подходящего для замены изделия, то продавец обязан возратить покупателю затраченные на покупку деньги. Продавец должен осуществить возврат денег в трехдневный срок после получения рекламации от покупателя.

Если все условия для замены товара соблюдены продавцом, то покупатель не может требовать дополнительных выплат по компенсации или возмещения других убытков, которые он претерпел в связи с тем, что он не мог использовать изделие.

Если покупатель приобретал изделие в кредит, то продавец возвращает ему не только деньги за товар, но и проценты, выплаченные по кредиту.

Если потребитель взял изделие, которое не отвечает нормам и стандартам качества, и при этом он не знал о существующем недостатке, он может прийти в магазин для того, чтобы урегулировать этот вопрос с продавцом.

Покупатель может попросить у продавца забрать назад некачественный товар и вернуть за него потраченные деньги в полном объеме. Кроме этого, он может попросить у продавца устранить дефект или поломку за счет магазина.

Также, он может обратиться с требованием к продавцу обменять некачественную продукцию на подобный товар, отвечающий нормам качества, или другой товар с перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону.

При этом покупателю также необходимо предоставить в магазин само изделие с упаковкой, в полной комплектации, и кассовый чек или другой платежный документ, который подтвердит факт покупки. Если документов нет, то он может воспользоваться показаниями свидетелей покупки.

Продавец обязан принять некачественный товар обратно в магазин и удовлетворить требования покупателя. Если у продавца

возникнут вопросы по поводу поломки причинах ее возникновения, он может назначить проверку качества. Покупатель вправе принять участие в процедуре проверки.

Как вернуть деньги за некачественный товар

Для того, чтобы вернуть некачественное изделие обратно в магазин и расторгнут договор купли-продажи, покупателю необходимо обратиться в магазин, в котором он приобрел изделие и сказать продавцу о существующей проблеме. Продавец предложит покупателю заполнить заявление на возврат некачественной продукции.

Документ заполняется в двух экземплярах. Один экземпляр остается в магазине, а второй покупатель забирает себе с отметкой о принятии от продавца.

Это очень важно взять отметку с указанием даты и подписью руководителя магазина, так как в случае возникновения дальнейших споров или отсутствия ответа от продавца в установленные законом сроки, покупатель сможет обратиться с этим заявлением в суд, и потребовать не только возврата денежных средств, но и возмещения ущерба за каждый день просрочки по ответу на претензию в размере 1 % от суммы изделия.

В заявлении покупателю необходимо указать все выявленные дефекты товара, а также выразить свои требования. В течение десяти дней, продавец обязан предоставить покупателю ответ на претензию.

Продавец может потребовать проведения экспертизы качества товара для того, чтобы удостовериться, что дефект вызван заводским браком, а не неосторожными действиями покупателя.

Если экспертиза покажет, что поломка вызвана неосторожными действиями покупателя, то продавец откажет ему в возврате денежных средств за товар и потребует выплаты компенсации за проведение экспертизы.

Если же будет доказана вина производителя, то продавец обязан удовлетворить требования покупателя. Продавцу дается двадцать дней для того, чтобы провести экспертизу и дать ответ покупателю.

Если у покупателя возникли сомнения по поводу правдивости проведенной проверки, то он может потребовать проведения независимой экспертизы за счет продавца. Если его не устроит заключение экспертизы, то покупатель может обратиться в судебные органы с подачей искового заявления в адрес продавца.

В исковом заявлении необходимо подробно изложить суть проблемы и подкрепить все слова доказательствами. К заявлению необходимо приложить все имеющиеся документы: претензию на возврат товара, заключение независимой экспертизы, паспорт, ответ продавца на претензию.

Исковое заявление направляется в судебный участок по местонахождению ответчика. Это может быть, как фактический адрес продавца, так и юридический.

Суд рассматривает все обстоятельства дела и выносит решение по поводу возникшего спора в пользу продавца или покупателя, в зависимости от того, чья позиция окажется убедительней по доказательствам.

Если суд удовлетворит исковое заявление покупателя, то он может дополнительно потребовать возмещения всех убытков, понесенных в связи с проведением судебного разбирательства, независимой экспертизы и иных расходов.

Если покупатель выиграет судебное разбирательство, продавец обязан незамедлительно удовлетворить все требования клиента в полном объеме.