

Образец заявления на замену некачественного товара



На страже интересов российских граждан в сфере торговли стоит известный Закон РФ «О защите прав потребителей». Наиболее популярной является 25 статья, которая разрешает возвращать товар. Провести данную процедуру можно в течение 14 дней с момента передачи покупки клиенту, исключая сам день приобретения.

Покупатель вправе не объяснять причину такого поступка, но чаще всего торгующая организация требует написать краткое объяснение причин возврата.

Подобное заявление станет определенной гарантией того, что продавец примет товар назад и у него будет меньше поводов для отказа.

Кроме претензионного письма, следует предоставить копию чека или другого документа, подтверждающего факт осуществления сделки.

При отсутствии чека его могут заменить:

- гарантийный талон;
- инструкция по эксплуатации изделия;
- штрих-код на упаковке.

Закон не запрещает использовать свидетельские показания.

Как составить заявление, содержащее требование о необходимости обмена

бракованной продукции?

В ситуации, когда уже после получения товара обнаруживается факт не соответствия заявленного качества изделия, его немедленно нужно вернуть в магазин. Статья 25 Закона устанавливает определенный срок возврата (14 дней), если приобретение не включено в Перечень непродовольственных товаров хорошего качества, не подлежащих обмену/возврату.

К ним относятся:

- лекарственные препараты, медицинское оборудование, инструменты и расходный материал;
- мебельная продукция;
- средства личной гигиены;
- текстиль, отпускаемый на метраж;
- детский трикотаж и белье;
- строительные материалы;
- бытовая химия;
- ювелирные изделия из драгоценных металлов и камней;
- сложная электротехника (телевизоры, компьютеры);
- стиральные и посудомоечные машины;
- химическая продукция, используемая для проведения сельскохозяйственных работ;
- автомобили;
- животные и растения;
- холодное и огнестрельное гладкоствольное оружие и боеприпасы к нему;
- непериодические печатные издания.

Обычно, если клиент сразу приносит некачественный товар, то магазины без лишней волокиты обменивают его на другой аналог.

Но когда гражданин просит вернуть деньги, тогда ему приходится писать заявление на возврат уплаченных средств. Составляется оно в произвольной форме или по уже заготовленному заранее образцу, что не противоречит нормативным документам.

В письме-претензии на возврат покупатель должен указать следующие данные:

- полное наименование торгового предприятия, его адрес;
- свои паспортные данные – Ф.И.О., место проживания, контакты;
- название возвращаемого товара, его марку, модель, артикул;
- точную дату купли-продажи;
- все обнаруженные недостатки;
- требования.

К заявлению должен быть приложен фискальный чек об уплате (гарантийный талон, технический паспорт или штрих-код).

Закон определил десятидневный срок для рассмотрения заявления потребителя администрацией торговой компании. В течение такого же периода покупателю обязаны вернуть уплаченную сумму.

При оформлении претензии в письменном виде не будет лишним указать и нормативные документы, которые регламентируют соответствующие привилегии покупателя, касающиеся процедуры обмена/возврата приобретенных товаров.

Торговец имеет право на проверку качества возвращаемого товара экспертной комиссией. Ее работу финансирует продавец за собственный счет.

При этом он обязан проинформировать покупателя о времени и месте проведения исследований. Последний имеет право присутствовать при проверке и наблюдать за составлением акта о причинах возникновения дефектов и вероятном виновнике.

Если заключение экспертов оказалось не в пользу покупателя, то он вправе провести повторную проверку, но уже за свои деньги. В любом случае клиент имеет возможность оспорить решение экспертизы в судебном порядке.

Когда комиссия определила, что причина появления недостатков в

производственном браке, неправильной транспортировке или хранении в магазине, то потребитель может заявить о возмещении дополнительных затрат, в том числе, и за моральный ущерб.

Заявление о возврате покупки направляется руководству магазина. Его необходимо успеть подать на протяжении двух недель со дня приобретения вещи.

Даже наличие только одного дефекта, не влияющего на общую работоспособность или возможность эксплуатации изделия, является веским основанием для предъявления претензии продавцу. Это условие чаще всего применимо к сложным в техническом отношении механизмам.

По истечению 14 суток, возврат такого изделия практически невозможен, если на это нет веских причин. Но доказывать их уже придется в судебном порядке.

Другая недовольственная продукция, не относящаяся к категории сложных и имеющая небольшие изъяны, подлежит возврату в течение всего гарантийного срока или другого периода, установленного российским законодательством.

Продукция для личного пользования и некоторые другие товары, указанные в Перечне, возврату не подлежат. Документ утвержден Постановлением Правительства РФ. К обращению покупателя прилагаются платёжные чеки, которые подтверждают факт купли-продажи именно в данном магазине.

Но при их утере продавец не может отказать клиенту в рассмотрении претензии. При возвращении товара непосредственно в магазин вместе с заявлением в руки ответственного лица должен быть отдан акт передачи изделия.

Реализатор имеет право сразу не соглашаться с доводами заявителя. В его обязанность входит направление вещи на экспертизу. Если результатом работы экспертной комиссии станет утверждение, что нарушение работоспособности товара возникло по вине фирмы-изготовителя, то потребителю должна быть

возвращена вся уплаченная за него сумма.

В противном случае, когда эксперты сделают выводы о неправильной эксплуатации самим покупателем, то предмет спора не принимается магазином к возврату или обмену. А расходы, понесенные теперь уже продавцом на проведение экспертизы, хранение и транспортировку, ложатся на покупателя.

В ситуации, когда установлено, что вещь бракованная, покупатель может предъявлять свои претензии уже не только в течение двухнедельного срока, но и на протяжении гарантийных обязательств всего периода годности или эксплуатации.

Гарантийным считается время, на протяжении которого компания-изготовитель возлагает на себя ответственность по бесплатному техническому обслуживанию, ремонту или замене комплектующих запасных частей или всего товара.

Срок годности устанавливает временной промежуток, в течение которого производитель гарантирует нормальную работоспособность агрегата.

Закон определяет общий период годности до 2-х лет, применяющийся в отношении тех товаров, у которых он отсутствует. Производитель вправе устанавливать и меньший срок годности, что обусловлено техническими условиями.

Срок службы товара назначается при лимитировании по времени периода работоспособности с момента его реализации. Дата продажи фиксируется в руководстве эксплуатации или гарантийном талоне.

Изготовитель может самостоятельно определять срок службы вещи, но не более 10 лет. Рассмотрение заявления администрацией магазина по вопросу обмена/возврата проводится в течение 10 дней.