

Ответ на претензии по качеству товара



В случае приобретения товара, не соответствующего по качеству в торговой точке права покупателя, защищаются Федеральным законом «О защите прав потребителей». Этот законодательный акт предоставляет покупателю право предъявлять претензию по качеству товара. В претензии покупатель правомерен, предъявить требования о возмещении денежных средств за товар, компенсации материального или морального вреда, или замене товара аналогом.

Полученная претензия в письменном виде требует быстрого реагирования продавца. Письменная претензия на несоответствующее качество приобретенного товара, в обязательном порядке, требует удовлетворения просьбы покупателя или представление обоснованного письменного ответа на претензию.

Как правильно составить ответное письмо на претензию по поводу качества продукции?

Для написания ответа на претензию на товар ненадлежащего качества, строго установленной формы не имеется, поэтому он пишется, так же, как и претензия в свободной форме, но с учетом необходимых элементов.

Давайте рассмотрим, что должен включать в себя ответ на претензию:

- Указываете в шапке претензии данные адресата — кому направляется (ФИО) и адрес покупателя.

- Указываете дату и место составления документа (наименование и адрес торговой точки), номер исходящего документа.
- Изложите суть Вашего ответа на обращение. Ответ должен быть четким, обоснованным и в нем не допускается предположений, каждое утверждение продавца, должно быть документально подтверждено.
- Делайте ссылки на действующее законодательство и проведенную независимую оценку качества.
- Подписываете ответ руководителем или уполномоченным на это лицом.

К ответу прикладываете акт независимой оценки качества.

Обратите внимание, что письменный ответ на претензию оформляете на бланке предприятия, подписываете руководителем или лицом, уполномоченным на это, и заверяете печатью.

Время для дачи письменного ответа на претензию устанавливается для каждого конкретного случая. Продавцы чаще всего считают, что срок для дачи ответа равен 30 дням, но это их главная ошибка. Этот срок устанавливается только в случаях, когда ответ готовят государственные или муниципальные органы.

В случае поступления претензии на некачественный товар, в соответствии с законодательством продавец обязан подготовить ответ не позднее десятидневного срока с момента получения данной претензии.

Проверка качества проводится представителями продавца или изготовителя, которые уполномочены на это в соответствии со своими должностными обязанностями.

Проверка качества отличается от экспертизы, тем, что она направлена на выяснение ситуации, при которой качество товара не соответствует требованиям. Также выясняют и устраняют затруднения, возникшие при использовании товара покупателем, включая недостатки знаний у потребителя правил эксплуатации.

При проверке качества сотрудник магазина должен поэтапно выполнить следующие действия:

- Исследуйте товар (осмотр, вскрытие корпуса и пр.).
- Проанализируйте содержание вещи и ее внешний вид на соответствие свойствам, которые были заявлены.
- Проверьте вещь согласно руководству по эксплуатации.

Экспертиза качества преследует такие же цели, что и проверка, но только проводится не сотрудниками магазина, а независимыми экспертами и является дополнительной проверкой состояния качества возвращенного товара, с привлечением квалифицированных специалистов. По результатам экспертизы выдается акт.

Экспертизу, как правило, оплачивает продавец, в случае возникновения спора о причине появления дефектов у товара. Покупатель имеет право присутствовать при проведении экспертизы, а в случае несогласия с заключением эксперта, правомочен оспорить его через суд.