

Письменная претензия на возврат товара



Многие граждане РФ не совсем понимают, что для защиты своих прав, порой достаточно написать претензию в магазин. Да и что касается прав потребителя тоже вызывает замешательство. Давайте разберем основные нюансы составления и предъявления претензии. Каждый хоть раз сталкивался с ситуациями, когда после вскрытия упаковки, обнаруживался дефект у покупки, или поломка товара произошла после недели использования и многое другое. В этих случаях Вы как потребитель подаете претензию продавцу некачественного товара и выдвигаете свое требование. Какие требования может предъявлять потребитель продавцу некачественного товара рассмотрим далее.

Как правильно составляется претензионное письмо на возврат продукции?

Пишете претензию в свободной форме, но придерживаясь следующих правил составления претензии на возврат:

- Как и любой документ направляемый в организацию, должен содержать «шапку», в ней указываете наименование магазина, в котором была совершена покупка. Также указываете руководителя, но это не обязательно.
- Под данными адресата, указываете свои данные фамилия, имя, отчество, адрес, данные паспорта и свои контакты (телефон, e-mail).
- По центру пишете слово «Претензия»
- Ниже с красной строки разъясняете суть претензии: данные товара (что, где и когда было приобретено). Не забывайте упомянуть стоимость покупки.

- В лучшем случае еще указываете заводские данные товара.
- Далее записываете все реквизиты с документа, подтверждающего факт покупки товара, к таким документам можно отнести чек или договор.
- Далее разъясняете причину возврата (не достаточная комплектация, не тот цвет или прочее).
- Выдвигаете требование. Например, вернуть деньги, потраченные на приобретение данного товара с указанием суммы.
- Ставите дату составления и подписываете претензию с расшифровкой подписи.
- Прикладываете к претензии копии, всех подтверждающих документов.

Помните, что претензия составляется в двух равноценных экземплярах, один остается у адресанта (лица направляющего претензию), второй передается адресату (в данном случае магазин).

Эти правила используются и в случае возврата в магазин товара не соответствующего качества.

Давайте рассмотрим, дополнительные пункты, которые прописываете при составлении претензии для возврата некачественного товара:

- Указываете способ разрешения ситуации и требования.
- Ссылайтесь на статьи ФЗ «О защите прав потребителей», которые подходят к вашей ситуации. Весь закон переписывать не надо, укажите только статьи, которые устанавливают обязанность продавца удовлетворить ваши требования.
- Обязательно, акцентируйте внимание, на том, что Вы хотите присутствовать при проведении независимой экспертизы качества, для этого магазин должен Вас уведомить о месте и дате ее проведения. Хотя это законное право потребителя, но продавцы успешно об этом забывают

Рассмотрим основные причины подачи претензии продавцу:

- Не соответствие качества, «просрочка» доставки, брак товара;
- Качество обслуживания клиентов и компетентность сотрудников на низком уровне;
- Цены необоснованно завышены продавцом;
- Сотрудники нарушают права потребителя;
- Санитарно-эпидемиологические нормы в помещении не соблюдаются;
- Обман потребителя при обслуживании на кассе.

В вышеуказанных случаях письменную претензию подаете в магазин.

В зависимости от ситуации, у продавца сроки для рассмотрения претензии могут быть различны. Давайте рассмотрим некоторые из них:

- Требование по замене товара должно быть исполнено в течение 7 дней;
- На экспертную проверку качества отводиться всего 20 дней;
- Требование на возврат денежных средств исполняется до 10 дней;
- В случае ремонта товара, продавец в течение 3 дней предоставляет потребителю замену для временного пользования;
- Требование по замене некачественного товара исполняется в течение одного месяца при условии, что у продавца нет в наличии аналога.

Если продавец не исполнил требования, предъявленные в претензии по истечении вышеуказанных сроков: он игнорирует поданную ему претензию или просто тянет время. В этом случае подаете исковое заявление в суд, прилагая копию претензии со всеми подтверждающими документами. Если претензию не направляли продавцу, то есть процедура досудебного

урегулирования конфликта не пройдена, исковое заявление останется без движения.

В случае обнаружения недостатков у товара сложного технически, пишите претензию в течение 15 дней с момента покупки, и выдвигайте требования па возврат денежных средств.

В случае пропуска этого срока, подать претензию и вернуть товар сможете только если:

- Обнаружен существенный недостаток у товара;
- Нарушены сроки, установленные для ремонта (не более 45 дней);
- Товар не используется в течение года более 30 дней, пока еще действует срок гарантийного обслуживания, причиной этому служат недостатки и неоднократные ремонты товара.

К существенному дефекту относят недостатки, которые сложно исправить, то есть требует дополнительных или больших вложений, как денежных средств, так и времени. Так же к существенному можно отнести недостаток, который выявлялся неоднократно.

Возврат товара, который технически сложный, в случае неудовлетворения потребителя цветом, габаритами или иными характеристиками возможен, только если продавец согласен.