

Письмо о замене товара на другой по законодательству



Приобрести некачественный товар достаточно просто. Как же должен поступать клиент в случае покупки некондиционного изделия? Ответ даст закон, раскрывающий в полной мере данный вопрос.

Согласно нормам законодательной базы, покупатель имеет полное право вернуть продукт обратно в магазин, или произвести обмен старого образца на новый качественный товар. В данной статье будет идти речь о процедуре возврата, его условиях и сроках.

Также необходимо знать о том, как именно оформляются документы. Претензионное заявление представляет собой обращение, адресованное продавцу (юридическому лицу) или исполнителю. Текст содержит требование о соблюдении прав покупателя.

Данный документ нужно правильно составить. Для этого созданы специальные правила, которых следует придерживаться.

Образец письма, содержащего требование о необходимости замены приобретенной продукции на аналогичную

Перед тем, как обратиться к реализатору с претензией, необходимо ознакомиться с нормами законодательства. Только после этого можно обращаться к торговцу. Для начала достаточно объяснить проблему в устной форме.

В основном администрация торгового центра соглашается выполнить требования клиента и идет ему на уступки. Во время разговора не лишним будет сослаться на закон.

В случае, когда продавец не желает выполнять условия, выдвигаемые потребителем, он вправе составить письменную претензию на имя руководителя торгового центра. Заявление пишется в свободной форме. Однако, чтобы оно было грамотным, нужно придерживаться определенного алгоритма.

К нему относят:

- указание имени адресата – т.е. ответчика;
- указание сведений о продающей стороне – описываются данные, которые известны заявителю. Например: «Руководителю ООО «Промтовары», адрес: г. Москва, ул. Фабричная, д. 121»;
- указание ФИО клиента, контактные данные – телефон, адрес, почта. Например: «от Петровой Марии Сергеевны, проживающей по адресу: г. Москва, ул. Гудымовка, д. 13, кв. 56, контактный тел. +7 003 567-05-09
- подписание бумаги соответствующим названием – заявление, претензия. Все это относится к документу, который выражает требование клиента.

Покупателю следует подробно описать ситуацию, начиная с момента покупки продукта.

Специалисты советуют сообщить следующую информацию:

- место совершения покупки или услуги – город, улица, точное название магазина;
- когда проводилась сделка между продавцом и покупателем – дата, точное или приблизительное время суток;
- стоимость изделия;
- наличие всех необходимых документов, которые могут подтвердить совершение сделки купли-продажи;
- другие важные обстоятельства, которые, по мнению заявителя, имеют значение.

Например: «23 марта 2017 года, я Петрова М. С. купила в магазине ООО «Промтовары», который располагается по адресу: г. Москва, ул. Фабричная, д. 121, набор кастрюль марки WEST по цене 3 500 (три тысячи пятьсот) рублей, что подтверждается фискальным чеком и отметкой в талоне гарантии (техническом паспорте) купленного мною продукта».

Потребитель должен описать всю ситуацию и предъявить претензию с целью решения возникшей проблемы.

Чаще всего клиент излагает следующее:

- характеристику всех выявленных дефектов;
- время определения недостатка (продолжительность периода, на протяжении которого наблюдалась неполадка);
- наличие гарантийного талона;
- действия, которые предпринимал покупатель для того, чтобы устранить проблему.

Например: «Во время пользования товаром мной через 5 дней со дня приобретения продукта был обнаружен дефект – небольшое отверстие в одной из кастрюль, что давало течь».

Товар находится на гарантии. Я обратилась к торговцу с претензией. Напомнила ему о гарантийном сроке и соответствующем ремонте. Починка была проведена, но дефект так и ликвидировался, так как течь проявила себя снова».

Покупатель должен всегда ссылаться на закон. В первую очередь, речь идет о законе «О защите прав потребителей». Для тех, у кого нет времени на изучение подобных вопросов, существует консультация юриста.

Например: «Как гласит абз. 2 пункта 1 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», клиент магазина в случае выявления на продукте дефектов, если они ранее не были оговорены реализатором, может потребовать обмена старого товара на новый этого же бренда».

Немаловажную роль в деле играет четкость формулировки требований.

Т.е. потребитель должен просить выполнить продавца конкретные действия по отношению бракованного товара:

- совершить замену или оказать дополнительные услуги;
- выплатить часть суммы, которая была отдана за товар;
- удалить все дефекты;
- возместить расходы, связанные с починкой изделия;
- вернуть полную сумму денег.

Например: «На основании вышеописанных обстоятельств, а также согласно абз. 2 пункта 1 статьи 18, пункта 1 статьи 21 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также абз. 3 пункта 2 статьи 475 ГК РФ прошу совершить обмен продукта, который не соответствует стандартам качества, на аналогичное изделие надлежащего качества в период, установленный законодательством».

При обращении к заявлению необходимо приложить некоторые документы.

К ним относят:

- фискальный чек, подтверждающий совершение сделки;
- талон гарантии;
- технический паспорт или другие бумаги на товар.

В списке перечислены основные документы, которые нужно предоставить. Но клиент при желании может приложить другие важные, по его мнению, акты.

В конце заявления необходимо указать дату составления претензии и поставить личную подпись. Если письмо оформлено правильно, то обмен изделия ненадлежащего качества произойдет быстро.

Возвратить продукцию обратно в магазин и отстоять свои права очень просто, если он имеет гарантийный талон. В таком случае

потребителю нужно принести в магазин саму вещь и сообщить реализатору о ее поломке или дефекте. В основном продавец сам предлагает способы решения проблемы.

Иногда продавец назначает проверку качества продукции с целью определения реального состояния товара. Чаще всего это случается, если возникли подозрения в вине самого клиента в поломке изделия. Однако, законодательная система построена таким образом, что в большей степени она защищает права покупателя, чем продавца.

Так, например, в случае, когда клиент желает обменять изделие по гарантии, но в магазине такой модели товара не оказалось, торговец обязан предложить покупателю аналогичную вещь другой марки, но с выплатой разницы стоимости (продающей или покупающей стороной).

Закон «О защите прав потребителей» устанавливает срок, на протяжении которого возможно произвести обмен товара на аналогичный. Он составляет 14 дней со дня проведения сделки между реализатором и клиентом. Более подробно ознакомиться со своими правами можно, прочитав ст. 21-25 закона.

Чтобы произвести обмен бракованного изделия на товар соответствующего качества, необходимо принести в магазин сам продукт и такие документы:

- фискальный чек;
- соглашение, заключенное между продающей и покупающей стороной;
- паспорт, подтверждающий личность гражданина страны.

Если того потребует ситуация, клиент может составить претензионное заявление на имя представителя юридического лица, указать свои требования.