

Письмо претензия о некачественном товаре образец



При обнаружении некачественного товара, вы можете, сославшись на 18 статью Закона «О защите прав потребителей», вернуть товар обратно в магазин и потребовать возврата денежных средств или обмен на качественный товар. Продажа бракованного или дефектного товара является нарушением прав покупателя.

Для защиты интересов и прав потребителя необходимо грамотно составить письмо-претензию.

Как составить претензионное письмо о бракованном товаре?

Оформление письма-претензии разрешается в свободной форме. По возможности, сохраните официально-деловой стиль письма.

Помните, что претензия должна быть составлена в двух экземплярах. Один экземпляр лично передается в компанию, продавшей некачественный товар, второй экземпляр остается у покупателя с пометкой о том, что претензия была передана и получена адресатом.

На втором экземпляре дату принятия претензии, подпись, расшифровку ставит сотрудник, которому было передано письмо. Второй экземпляр является неоспоримым доказательство при возможном дальнейшем судебном разбирательстве.

При невозможности передать письмо-претензию лично, отправьте его по почте. Заказное письмо с описью вложения и уведомлением о получении – гарант доказательной базы в суде.

Отправка претензии является досудебным процессом взаимодействия с продавцом. Необходимо сделать все

необходимое, что решить вопрос мирным путем. В случае, когда контрагент не идет на контакт и отказывается выполнять требования, стоит подать исковое заявление в судебную инстанцию.

При составлении претензии в правом верхнем углу должна находиться информация об организации, которая осуществила продажу.

Укажите название, юридический адрес, контакты компании, а также данные гендиректора.

После информации о компании, осуществившей продажу, напишите свои данные. Фамилию, имя, отчество полностью, адрес и контактный номер.

В центре листа расположите слово «Претензия», ниже опишите ситуацию и ваши требования.

Вы можете потребовать возврат ваших денежных средств или обмен некачественного товара.

Не забудьте указать ссылки на законы Российской Федерации, которые защищают ваши права и интересы в сложившейся ситуации.

К письму-претензии приложите все имеющиеся документы, которые подтверждают факт покупки и брак товара. В качестве данных документов могут выступать: чеки, квитанции, свидетельские показания.

Отдельно напишите, что в случае невыполнения претензионных требований, вы будете вынуждены обратиться в суд для урегулирования вопроса.

В конце документа поставьте дату и свою роспись с расшифровкой.

При отсутствии чека, для подтверждения покупки товара необходимо предоставить показания двух свидетелей, которые при необходимости смогут подтвердить в суде факт приобретения

продукции у оппонента.

Ответ на вашу претензию должен быть предоставлен не позже, чем через 30 дней. Если ответа по истечению данного срока не последовало, можете отправлять исковое заявление в суд.

При составлении претензии укажите на то, что купленный товар имеет весомый недостаток, что делает продукт неликвидным. Продавец может попытаться сослаться на то, что дефект товара незначительный и отказаться заменить товар.

Заменой товара считается обмен некачественного товара на качественный, по той же цене. Потребуйте возврат всей суммы товара, если вам предлагают обмен на дорогостоящее изделие иной модели или марки.

Оригиналы документов, начиная от чеков и договоров, заканчивая самой претензией, оставьте у себя. Копии документов и претензии можете передать продавцу. Оригиналы вам пригодятся в судебных тяжбах.

При передаче претензии организации, удостоверьтесь, что на вашем экземпляре был проставлен регистрационный номер компании оппонента.

Также, при личной подаче претензии на вашем экземпляре попросите поставить дату, подпись с расшифровкой и должность сотрудника, который принял претензионный документ. По возможности, требуйте, чтобы претензию принял руководитель или секретарь.

Если вы передаете претензию лично, но компания отказывается ее принимать, попросите письменное объяснение отказа. Составьте акт об отказе принятия документа в присутствии двух свидетелей. Акт об отказе должен содержать описание произошедшей ситуации, аргументированный отказ, показания свидетелей и их контактные данные. С данной претензией и актом отказа можете смело формировать иск и подавать его в суд.

Сроки удовлетворения требований претензии варьируются в зависимости от ситуации.

При временной замене товара для дальнейшего использования регламентирован срок в 3 дня.

При безналичном расчете договор купли-продажи расторгается в течение 10 дней.

Если необходимо проведение экспертизы для замены продукта, то срок удовлетворения требований равен 20 календарным дням.

При отсутствии товара на складе и вследствие этого невозможности его замены, срок равен 30 дням.

Максимальный срок удовлетворения требований составляет около 57 дней. Если никаких действий в течение этого периода не последует, обратитесь в суд.

По закону «О защите прав потребителей» продавец обязан вернуть денежные средства в течение 10 дней. При превышении данного срока, покупатель имеет право на оплату неустойки в размере 1 процента стоимости товара за каждый день просрочки.

В случае сомнений по поводу брака или дефекта продукции, помните, что вы имеете право на проведение экспертизы. Экспертное заключение позволяет подтвердить факт недоброкачества товара.