

Претензии по качеству товара образец



Когда вы приобретаете в магазине какой-либо непродовольственный товар, вы, конечно же, рассчитываете, что он будет служить верой и правдой долгое время, исправно выполняя свои функции.

Конечно, при покупке товара не всегда в процессе осмотра можно обнаружить какие-то скрытые недостатки.

Только придя домой, и начав непосредственную эксплуатацию, вы можете обнаружить ранее не оговоренные изъяны.

Это может быть заводской брак или последствия механических повреждений, что были оставлены на купленной вещи по вине продавца.

Что делать?

Пишите претензию в адрес продавца – на это у вас, как покупателя, есть полное право, что предоставлено вам нормами законодательства.

Как написать претензионное письмо по качеству приобретенной продукции?

Единой формы претензии закон не устанавливает – ее можно написать в свободной форме, главное, указать все необходимые данные, чтобы из текстовой можно было точно определить, о какой покупке идет речь, когда она была совершена, что в ней не устроило и кто является сторонами возникшего спора.

Столь подробная информация будет нужна, если договориться в претензионном порядке с продавцом не получится, и нужно будет обращаться в суд.

Итак, в претензии нужно указать:

1) Сведения о покупателе и продавце.

В отношении себя, как приобретателя некачественного товара, указывайте следующие данные:

- ФИО;
- адрес;
- контакты (e-mail, телефон).

Если продавцом является ИП, в претензии нужно отразить следующую информацию о нем:

- ФИО;
- ОГРНИП и ИНН;
- адрес регистрации;
- контакты.

В том случае, если нарушителем выступает юридическое лицо, снабдите претензию следующими идентифицирующими сведениями:

- полное наименование;
- ОГРН, ИНН;
- адрес;
- контакты.

2) Суть претензии. Здесь максимально подробно описывайте, когда был приобретен некачественный товар, когда были обнаружены не оговоренные неисправности и при каких обстоятельствах.

3) Требования покупателя к продавцу. Об этом более подробно пойдет речь ниже.

4) Перечень прилагаемых документов. Прописывайте в качестве прилагаемых документов чек (товарный или кассовый). Если его

не будет, это не лишает вас возможности защитить свои права, однако может серьезно усложнить весь процесс. Всегда сохраняйте полученные чеки.

5) Дата составления документа, подпись составителя.

Лучший вариант отправления претензии – Почта России. Если вы отправляете документ заказным письмом, то это очень сильно упростит процесс доказывания того, что вами был соблюден досудебный порядок разрешения споров.

При личном визите продавец может просто отказаться ставить свою подпись на втором экземпляре, либо претензию подпишет не уполномоченное лицо. В таком случае лучше сразу воспользуйтесь услугами Почты.

Согласно нормам ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей», покупатель имеет право выставить продавцу следующие требования, в случае, если обнаружит заранее не оговоренные дефекты:

1) Замены товара на аналогичный.

2) Замены на иной товар, если аналогичных в наличии нет, с перерасчетом покупной цены.

3) Устранения неисправностей за счет продавца.

4) Уменьшения цены (если бракованный товар не испорчен окончательно, и им можно пользоваться, хотя и не полноценно, вариант с уменьшением цены выглядит вполне рабочим).

5) Расторжения договора и возврата уплаченных денег в полном объеме.

Кроме того, если бракованный товар повлек возникновение убытков, то в качестве требования вы имеете право выставить также их компенсацию. Помимо этого, можете потребовать возместить также моральный вред, однако без суда взыскать его будет проблематично.

Важно, чтобы брак товара не был оговорен продавцом. На практике весьма часты случаи, когда покупатели готовы приобрести не работающий на 100% возможностей товар, если продавец уступит половину стоимости.

Если о недостатках продавец не знал (или умышленно умолчал), тогда вы имеете право на выставление в его адрес претензии с соответствующими требованиями.

Вы, как покупатель, имеете право писать претензии относительно некачественного товара в пределах установленного гарантийного срока. Он может быть разным в зависимости от марки производителя и артикула товара.

Если же гарантийный срок на товар не установлен, то согласно нормам ГК РФ, он будет составлять 2 года с момента совершения покупки.

Именно в течение данного срока претензии относительно качества будут носить законный характер, и будут подлежать удовлетворению, если не будет доказано, что неисправности были вызваны по вине покупателя, если вы, например, неправильно эксплуатировали приобретенную продукцию.