

# Претензионное письмо о некачественном товаре образец



Так или иначе, но практически все покупатели рано или поздно сталкиваются с товаром не отвечающим заявленному качеству, тем не менее не каждый готов бороться за свои права. С другой стороны, не каждый покупатель знает, что у него есть возможность вернуть свои деньги и возместить убытки. А зря, ведь по своей сути написать письмо не сложно, а в результате можно получить компенсацию за предоставление плохого товара и возможных убытков, связанных с этим, а также защитить права других покупателей того же продукта. Давайте разберемся, в каких случаях можно получить деньги назад или обменять покупку?

Для того, чтобы ознакомиться с правами покупателя стоит обратить внимание на закон «О защите прав потребителей», который висит фактически в каждом магазине, он является своеобразной инструкцией для обеих сторон, продавца и покупателя, также со статьями с 474 по 477 ГК РФ, где прописаны моменты, связанные с товарооборотом.

## Как составить претензию производителю о бракованном товаре?

Перед тем как начать писать претензию нужно отречься от лишних эмоций, даже если покупка была омрачена чем-то совершенно отвратительным. Если же в письме будет много эмоций, угроз, возможно, нецензурных слов, то его могут не рассматривать, а потому обратите на это внимание.

### **Как оформлять документ:**

1. Сверху справа напишите адрес и наименование компании,

- которая предоставила некачественный товар. Под адресатом напишите свои данные: ФИО, номер телефона (можно не один, а несколько), электронную почту и почтовый адрес.
2. В центре подпишите документ: «Претензия».
  3. Под наименованием бумаги опишите проблему, с которой вы столкнулись, не забывая при этом о лаконичности, и подкрепите все моменты статьями закона о правах потребителя. Тут же впишите дату, время и место совершения покупки.
  4. Под этим пунктом обычно вписываются все документы вложения, а также указываются данные свидетелей произошедшего, их должно быть, как минимум двое.
  5. Здесь укажите свои требования для решения вопроса (замена/ ремонт/ возврат средств).
  6. Не забывайте указать в письме и сроки на рассмотрение письма. Если адресат его не рассмотрит в 30-дневный период, то вы имеете право подать в суд, и это также стоит написать в бумаге.
  7. В самом конце заверьте документ датой, и подписью с расшифровкой.

Письмо должно быть написано и напечатано в двух экземплярах, один передается на руки адресату, а на втором, который останется у вас, должен оставить свои данные и поставить подпись с датой получения сотрудник принимающей претензию компании.

От даты прямой передачи письма начинается отсчет времени на рассмотрение.

Существующие законы позволяют подавать претензию на товар спустя длительное время после его приобретения, так как весомые недостатки могут проявиться спустя несколько месяцев после использования.

Таким образом в соответствии со статьей 19 закона о правах потребителя можно подавать претензию до истечения срока годности товара, либо в течение двух лет, если конкретные

сроки не установлены.

При этом два года – не предел, если покупатель по вине продавца не мог использовать купленный продукт. Это относится к тем случаям, когда представитель компании должен провести регулировку или монтаж. Также на сроки влияют факторы, относящиеся к дате выпуска или ограничению конкретной датой.

При условии, если срок годности уже вышел, то обращаться необходимо не к продавцу, а к поставщику или импортеру. В таких случаях можно требовать бесплатного устранения недостатков товара, либо, если в двадцатидневный период не было предпринято никаких действий, товар можно вернуть продавцу и потребовать свои деньги назад.

Во время описания неисправности укажите обязательно, что продукт имеет существенный недостаток, таким образом вы сумеете изначально доказать, что он серьезный, а компания уже не сможет написать отговорку, в которой будет указано, что недостаток незначительный.

Есть разница между заменой и полноценной заменой, первый вариант предусматривает замену на любой товар с похожими характеристиками, то есть он может быть дешевле изначально купленного и это потеря средств, а второй вариант предполагает замену на тот же товар, только не имеющий недостатков. Если в магазине вам предлагают не полноценную замену – требуйте возвращения уплаченных средств.

Отдавая претензию прикладывайте к пакету документов только копии чеков и сопутствующих товару бумаг.

Так как все оригинальные документы пригодятся в суде, обратите внимание на наличие регистрационного номера компании на претензии оставшейся на руках у вас и заверенной представителем компании, иначе письмо может оказаться недействительным. Письмо передается лично или через почту. Обязательно при отправлении через почту оформляйте письмо как заказное и с уведомлением о вручении, тогда у вас будет точная

дата принятия письма, которая будет указана на сайте Почты России.

Претензию можно вручить как руководящему составу компании, так и рабочим, однако, при передаче письма продавцу нужно заручиться поддержкой двух свидетелей.

Если у сотрудников компании нет желания принимать письмо, то потребуйте письменного объяснения в отказе, где они должны перечислить все причины. При условии, если требования были проигнорированы – составьте акт об отказе и задействуйте двух незаинтересованных свидетелей, чтобы они подтвердили поведение сотрудников компании-адресата. После этого можете смело идти в суд с исковым заявлением.