

Претензия на бракованный товар образец



Многие покупатели бывали в ситуации, когда нужно оформить претензию на бракованный товар. Этот документ должен быть составлен в соответствии с нормами закона, иначе продавец просто проигнорирует его. Потребитель вправе предъявлять продавцу ряд требований в связи с приобретением бракованного продукта. Их перечень установлен законом о защите прав потребителей.

С одной стороны, процедура оформления претензии предельно проста. Однако есть нюансы, несоблюдение которых, станет препятствием для реализации законных прав покупателя.

Как правильно написать претензионное письмо на бракованную продукцию?

Возврат купленного товара предусматривает составление письменной претензии, которая вручается продавцу или руководству магазина. При этом они обязательно должны расписаться о получении документа.

Заявление о возврате товара включает несколько частей. Прежде всего, в правом верхнем углу необходимо обозначить данные адресата – ФИО директора магазина, где была совершена покупка, и полное название организации. Немного ниже нужно обозначить сведения о потребителе – свои ФИО и адрес, по которому постоянно проживаете.

После того, как заполнена шапка претензии, переходите к тексту. Для начала посередине листа обозначьте название

документа, написав «Заявление об обмене (возврате) товара недовольственного назначения в связи с его ненадлежащим качеством».

В тексте укажите следующие данные:

- Время, а также дату приобретения товара.
- Полное название компании, в которой была совершена покупка.
- Цену товара.
- Название бракованного продукта в соответствии с инструкцией, гарантией или паспортом.
- Гарантийный срок, предоставляемый торговой точкой.
- Опишите дефект, наличие которого затрудняет или делает невозможным использования приобретенной вещи по прямому назначению.
- Дайте ссылки на статьи ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей», которые регулируют данную ситуацию.
- Сформулируйте требование, продиктованное приобретением некачественного товара. К примеру, о его возврате с последующим денежным возмещением покупки.
- Попросите заранее уведомить о проведении экспертизы (если продавец решится на ее проведение). Получение этой информации даст возможность потребителю лично присутствовать при исследовании.

Претензия должна быть подписана лично потребителем, купившим бракованный товар. Вручите ее администрации торговой точки и настаивайте, чтобы они расписались о получении. Если представитель магазина отказывается от получения документа или не хочет письменно подтвердить его получение, то не остается ничего другого, как отправить заказное письмо с уведомлением.

Последнее будет полезно, если руководитель магазина откажется принимать корреспонденцию. В этом случае почтальон ставит в уведомлении специальную пометку. В дальнейшем она будет считаться в суде доказательством того, что продавец отказался от принятия претензии.

Порядок оформления претензии о возврате товара ненадлежащего качества предусмотрен Законом «О защите прав потребителей», а именно, ст. 18, 22 и 23 данного нормативного акта.

Потребитель должен знать следующее:

- Вы имеете право на возврат денег, внесенных за дефектный товар.
- Продавец обязан на протяжении определенного срока принять назад бракованный продукт и вернуть клиенту оплаченные за него деньги.
- Продавец не вправе по своему усмотрению уменьшать цену товара или менять его на аналогичный продукт.
- Если покупатель приобрел товар крупных габаритов или его вес превышает 5 килограмм, то возврат происходит за счет магазина.
- Если у потребителя не сохранился кассовый чек, то это не препятствует возврату дефектного продукта.
- Потребитель может вернуть технически сложный товар на протяжении 15 дней после его приобретения, если в течение указанного срока он обнаружил в нем малейший дефект.
- Возврат средств происходит на протяжении 10 календарных дней после предъявления потребителем соответствующего требования. За каждый день просрочки продавцу насчитывается пеня в сумме 1% от стоимости товара.
- При определении суммы возврата за основу берется цена товара, за которую он продавался на момент передачи средств потребителю.

Чтобы зафиксировать факт вручения претензии уполномоченному представителю продавца, составьте документ в двух экземплярах. Первый передайте магазину, тогда как второй с пометкой о принятии, оставьте себе.

На экземпляре потребителя должна присутствовать следующая информация:

- Должность лица, которому была передана претензия.
- ФИО представителя, который принял документ.
- Дата и время вручения претензии.
- Подпись лица, которое ее приняло.
- Название торговой точки.
- Печать магазина, при условии, что она есть.

Если представители магазина не желают принимать претензию и отказываются предоставить письменное объяснения причин отказа, то вручить документ можно следующими способами:

- Переслать ее заказным письмом через почтовое отделение.
- Вручить претензию продавцу в присутствии двух свидетелей.
- Подключить курьерскую службу для вручения документа.

В перечисленных выше случаях считается, что администрация торговой точки получила претензию. Соответственно у продавца возникает обязанность предоставить на нее ответ в установленные законом сроки.