

Претензия на возмещение денежных средств образец



Если оплаченный товар или услуга отличаются ненадлежащим качеством, потребителю необходимо составить официальный документ, который называется претензией. Образцы этого документа представлены на многих ресурсах, однако, не во всех источниках указана верная и актуальная информация. Чтобы документ имел юридическую силу необходимо руководствоваться важными правилами составления претензии, которые представлены ниже.

Как составить претензионное письмо на возврат денег?

Документ необходимо составлять в письменном виде. Смысл предъявления претензии продавцу заключается в том, чтобы донести до второй стороны суть возникшей проблемы и перечислить собственные требования.

Документ должен содержать в себе следующие пункты:

- Название магазина или организации, оказавшей услугу, их адрес (укажите юридический и фактический адрес, если располагаете такими данными);
- Укажите информацию о себе: полное имя, адрес проживания и способы обратной связи (номер телефона, адрес почтовой или электронной почты);
- В центре листа напишите название документа. Как правило, используется слово «Претензия»;
- Укажите число и месяц совершения покупки или оплаты услуги. Если заполнялся договор купли-продажи или акт о предоставлении услуги, укажите номер договора и приложите копию документа к претензии;

- Изложите суть претензии. Какой именно недостаток был обнаружен у приобретенного товара или услуги? При каких обстоятельствах обнаружилось ненадлежащее качество;
- Укажите требования, которые должна выполнить организация.

При перечислении требований необходимо опираться на действующее законодательство. Исходя из него, потребитель может требовать возврата уплаченных денег, обмена изделия на точно такой же или другой товар с последующим перерасчетом цены. Кроме этого, можно потребовать устранения недостатка в товаре или услуге за счет организации, компенсации денежных средств или повторного предоставления этой же услуги, но на безвозмездных условиях.

Требования потребителя должны быть изложены максимально четко, поэтому лучше приводить ссылки на нормативно-правовые акты.

Например, если потребитель желает возврата денег, нужно указать п. 1. Ст. 18 закона «О защите прав потребителей».

После перечисления требований укажите сроки, установленные законом. В случае расторжения договора купли-продажи и проведения экспертной проверки, продавец должен выполнить требования в течение 10 дней.

К слову, потребитель имеет право присутствовать во время экспертизы товара. А за нарушение установленных сроков организация обязана уплатить по 1% за каждый просроченный день. Эта информация закреплена в 23 статье закона «О защите прав потребителей».

В конце претензии перечислите все дополнительные материалы, которые прилагаются к документу. Это может быть кассовый чек, накладная, гарантийный талон или договор об оказании услуги. Со всех дополнительных материалов должны быть сняты копии, оригиналы остаются у потребителя.

После заполнения основных пунктов документа поставьте подпись

и дату.

Составление официальной претензии целесообразно в следующих случаях:

- Оплаченная услуга или купленный товар отличается ненадлежащим качеством;
- При предоставлении услуги нарушены сроки, прописанные в договоре;
- Исполнитель не выполнил всех условий оказания услуги.

В случае покупки бракованной вещи договор купли-продажи может быть расторгнут автоматически. Эта информация закреплена сразу в нескольких статьях Гражданского Кодекса РФ, а именно в 416, 417, 421, 428, 433, 443, 464.

Ненадлежащее качество может быть доказано в следующих случаях:

- У изделия есть недостаток, который был скрыт продавцом;
- Оплаченный товар или его комплектующие детали не были доставлены вовремя. То есть имеет место нарушение сроков поставки;
- Продан товар с неполной комплектацией;
- Срок годности изделия истек к моменту продажи.

Обосновав причины возврата товара, покупатель может рассчитывать на скорейшее решение проблемы.

Потребитель может воспользоваться любым из предложенных способов:

1. Лично, обратившись в точку продажи товара или в организацию, предоставившую услугу. Передачу документа в руки ответственного лица лучше осуществлять в присутствии свидетелей. В случае отказа от приема претензии они могут подтвердить этот факт в суде;
2. Отправить по почте. Потребитель должен создать заказное письмо, сопровождаемое уведомлением о получении и перечнем всех материалов, содержащихся в письме.

Законодательство отводит организации 10 дней для изучения жалобы и вынесения решения. Указанный срок отсчитывается со дня предъявления претензии. Нарушать эти сроки нельзя. Поэтому, если за 10 дней с вами не связались, смело подавайте иск в суд.

После разбирательства все судебные издержки обязана уплатить организация – нарушитель, если ее вина будет доказана. А также потребитель может требовать компенсации морального ущерба и уплаты неустойки за нарушение сроков, установленных законом.

Большинство организаций заинтересованно в том, чтобы удовлетворить требования потребителей на добровольной основе. Ведь в ином случае суд может обязать компанию – нарушителя дополнительно оплатить еще 50% от суммы, присужденной потребителю.