

Претензия на возврат бракованного товара образец



Производителем законодательно установлен гарантийный период (определенный срок возврата в магазин вещи или товара, имеющего брак или прочие недостатки), иначе называемый срок годности.

Зачастую заводом-производителем гарантийный период на изготавливаемую продукцию не указывается. В таких случаях потребитель имеет право (закрепленное законодательно) вернуть некачественный товар продавцу в течение 2-х лет с момента его приобретения. Основанием для этого служит Закон «О защите прав потребителей».

Какой закон гарантирует возврат продукции, качество которой не соответствует стандартным требованиям?

Для более детального рассмотрения процедуры возврата некачественного (бракованного) товара следует разобраться с основными терминами, используемыми в процессе учета. Так, на основании п.1 ст.454 ГК РФ, продавец обязуется передать потребителю товар в собственность. В свою очередь, обязанностью покупателя является уплата определенной денежной суммы за приобретаемую продукцию.

Помимо своих обязанностей, потребитель должен знать и законодательно предусмотренные права, позволяющие достигнуть цели возврата некачественного (бракованного) товара. Рассмотрим основные моменты, позволяющие покупателю начать

действовать в случае обнаружения несоответствий в покупке.

Прежде всего, каждый потребитель, обнаруживший брак в товаре, не оговоренный продавцом (производителем), имеет право:

- настаивать на замене на такой же или аналогичный товар (имеющий такую же модель или артикул);
- воспользоваться правом замены на товар иной марки (артикула, модели) с перерасчетом стоимости;
- требовать снижения покупной цены в случае невозможности замены продукции;
- требовать ликвидации недостатков бракованного товара (за счет продавца или производителя), или их возмещения;
- аннулировать договор купли-продажи продукции, требуя возмещения всей стоимости расходов на покупку.

Помимо перечисленных положений, правом потребителя является требование полного покрытия убытков, полученных им вследствие приобретения бракованного товара.

В соответствии с общепринятыми нормами, началом гарантийного срока считается не момент уплаты денежных средств, а день передачи товара потребителю. Несмотря на исключения, практически всегда эти моменты совпадают.

Для понятия об исключениях рассмотрим несколько примеров. Покупатель в магазине оплатил крупногабаритный товар на кассе, но доставку покупки оформил на следующий день. В данном случае гарантийный период, позволяющий обнаружить брак или определить ненадлежащее качество товара, начнется в день доставки ему продукции и получения соответствующих документов.

По такому же принципу осуществляется возврат бракованной продукции в случае, когда выбранного потребителем товара нет в наличии, и сотрудниками магазина оформляется предварительный заказ.

При этом законодательной базой предусматривается такой момент, как сезонная привязка к эксплуатации (речь идет о таких

товарах, как обувь или верхняя одежда). Так, потребителю полезно знать, что гарантийный срок для установления несоответствия товара заявленным характеристикам или обнаружения брака начинается в период наступления сезона, а не в момент его приобретения (оплаты).

Наличие различных климатических зон на территории Российской Федерации позволяет законодательным органам формально определять наступление сезонов соответствующего субъекта, являющегося местом проживания потребителя.

Законодательно не указаны четкие сроки, в течение которых покупателем может быть возвращена бракованная или некачественно изготовленная обувь, если гарантийный срок не указан производителем. Такие случаи распространены при покупке товаров на рынке или в иных торговых местах, не предоставляющих потребителю гарантийную документацию. В подобных ситуациях у покупателя существует законное право воспользоваться общепринятой нормой и оформить возврат бракованного товара в течение 2-х лет с момента его приобретения.

Согласно российского законодательства, гражданин имеет право оформить возврат не только товара с обнаруженным браком, но и вещи несоответствующего качества. Говоря о претензии, данную формулировку следует применять лишь к продукции ненадлежащего качества. Для иных случаев следует воспользоваться заявлением на возврат.

В ст.18 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.92 сообщается о том, что, обнаружив товарный брак после его оплаты, покупатель может на законных основаниях оформить возврат данного приобретения в магазин. Кроме того, продавцом может быть произведена замена на такой же товар соответствующего качества или возвращена полная стоимость вещи.

Если обнаруженные в товаре несоответствия не были оговорены в

момент оплаты за него или до момента приобретения покупки, закон полностью на стороне потребителя. В случае, когда покупатель соглашается оплатить товар с несоответствием (браком), данная процедура должна оформляться письменно и быть закреплена реквизитами обеих сторон (продавца и покупателя соответственно), о чем будет свидетельствовать отметка в товарных документах.

При полном соблюдении всех параметров понадобится претензия на возврат, которая оформляется в свободной форме. Несмотря на этот момент, важно учитывать некоторые нюансы и очень внимательно составлять текст претензии. Известный факт – продавцы неохотно принимают бракованный товар. Зачастую такие процедуры не обходятся без конфликтных ситуаций и попыток продавцов уйти от буквы закона, под различными предлогами отказываясь от бракованного товара.

Существует большая вероятность того, что конфликт будет улажен в пользу потребителя в том случае, если документ на возврат составлен грамотно, все указанные ниже пункты соблюдены и сроки не нарушены. Кроме того, можно попытаться уладить конфликт без составления претензии. Вполне возможно, реализаторы, дорожа репутацией магазина или просто из вежливости, пойдут навстречу недовольному покупателю.

[Скачать образец претензии на возврат бракованного товара можно здесь.](#)

1. Документ на возврат бракованного товара должен быть составлен в 2-х экземплярах (1 – продавцу, 2 – покупателю с обязательной отметкой на нем о получении продавцом своего экземпляра документа, указанием должности принимающего сотрудника и его ФИО).
2. В обязательном порядке, помимо информации о недостатках возвращаемой покупки, важно зафиксировать дату, время и место обстоятельства приобретения бракованной продукции.
3. Описание возврата в претензии должно быть основательным, важно перечислить основные его параметры – цвет, модель,

форму, артикул, комплектацию, полное наименование, номер партии и прочую информацию.

4. После подробного описания возвращаемого товара рекомендуется детально охарактеризовать все выявленные недостатки. Очень важно зафиксировать обстоятельства, способствующие обнаружению брака. Наиболее правильным будет акцент на том, что товарное несоответствие возникло не по вине покупателя, и было выявлено при более тщательном рассмотрении. Кроме этого, в претензии следует зафиксировать, что в связи с обнаруженными несоответствиями использование продукта по его прямому назначению достаточно затруднительно (или невозможно).
5. Чтобы у продавца не возникло сомнений в ваших намерениях, важно сослаться на законодательную базу, которой предусмотрена экспертиза продукции за счет продавца в момент возникновения сомнений в качестве продукции:
 1. В соответствии со ст.503 Гражданского Кодекса РФ и ст.18 ЗПП, потребитель может воспользоваться своим законным правом возврата товара продавцу;
 2. Согласно ст.309 Гражданского Кодекса РФ, продавец должен выполнять свои обязанности;
 3. Статьей 310 Гражданского Кодекса РФ не допускается одностороннего отказа от договора купли-продажи.
6. В претензии должны быть указаны данные товарного и кассового чека, приложены ксерокопии. Их отсутствие не является препятствием к возврату бракованного товара (п.5 статьи 18 ЗПП).
7. Возврат крупногабаритного вещи (весом более 5 кг) требует указания возможности ее транспортировки в магазин. В соответствии с п.7 ЗПП, данная обязанность возложена на продавца. Но если доставка возвращаемого крупногабаритного товара осуществляется возможностями покупателя, он может истребовать с продавца компенсацию своих расходов.
8. Все обстоятельства в претензии должны быть изложены кратко, но емко, с обязательным указанием в итоге ФИО

заявителя с расшифровкой, подписью и датой оформления.

Прежде, чем составлять претензию, важно выяснить полное официальное название компании, в которой приобретался продукт с несоответствующими характеристиками, а также ФИО руководителя, в адрес которого будет составлена претензия. Данная информация обычно находится в свободном доступе и должна располагаться в уголке потребителя.