

# Претензия на возврат денег за некачественную обувь



В случае покупки некачественной обуви, Вы возвращаете ее продавцу и получаете свои денежные средства, уплаченные за товар. Для возврата денег составьте претензию с учетом всех требований по ее оформлению и представьте ее в магазин, где была приобретена обувь. Данное право покупателя устанавливается законодательно и защищается государством.

Перед подачей претензии, давайте разберемся, в каких случаях осуществляется возврат товара. Условия возврата установлены законодательством РФ и не оспариваются.

## Как пишется претензионное письмо на возврат денежных средств за бракованную обувь?

Многие магазины имеют фирменные бланки, на которых составляется претензия на некачественную обувь. Также в магазине имеется образец подобной претензии, с которым Вам нужно ознакомиться для грамотного составления своей претензии.

***В случае отсутствия в магазине образца оформления, обратите внимание, что претензия должна содержать следующие данные:***

- Данные покупателя, включая телефон и адрес электронной почты для связи;
- Данные юридического лица – получателя претензии;
- Данные о факте покупки, с точным указанием срока с момента покупки;
- Полное описание купленной вещи;
- Описание причины возврата, дефекта;

- Требование о возврате денежных средств или замене товара.

В случае отказа в принятии претензии и товара сотрудниками магазина, направляйтесь на почту, и отправляете с уведомлением на адрес магазина. Хотя продавцы тем самым нарушают законодательство РФ, отказываясь принимать товар и претензию, но зачастую так оно и происходит.

Всю информацию о юридическом лице, можно узнать из уголка потребителя, который по закону обязан оформлять каждый магазин. В случае отсутствия информационного стенда покупателя, обращайтесь в Роспотребнадзор.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» устанавливает права покупателей в случае приобретения товара несоответствующего качества. Основанием для претензии при приобретении обуви является наличие дефектов: трещина, дырка, оторванный участок поверхности и т.д., разлом, трещина подошвы, отрыв каблука, кривой шов, порванная подкладка, смывка красителя и другое.

***В случае обнаружения дефекта, покупатель выдвигает одно из перечисленных требований:***

- Устранение недостатка у товара;
- Возмещение расходов, понесенных потребителем при устранении дефекта самостоятельно;
- Уменьшение стоимости товара, учитывая недостаток обнаруженный покупателем;
- Замена обуви аналогом;
- Замена обуви другой моделью, с перерасчетом стоимости;
- Возврат денежных средств

***Для облегчения возврата денежных средств за некачественную обувь при обнаружении дефектов, а также сохранения времени и денег соблюдайте следующие правила:***

- Обратите внимание на возможные места появления дефектов

- при приобретении обуви;
- Сохраните чек об оплате обуви, коробку, аксессуары, иными словами все, что входит в комплектацию;
  - Изучите информацию на информационном стенде для потребителя, о правилах гарантийного обслуживания бракованной обуви;
  - Убедитесь в том, что обнаруженные дефекты, возникли не по Вашей вине. Обувь после возврата в магазин, будет направлена на экспертизу качества. В интересах магазина выставить виновником дефекта самого потребителя, чтобы избежать убытков. Если экспертиза подтвердит вину покупателя, то деньги за дефектную обувь вернуть не удастся.
  - Гарантийный срок, установленный законодательством для обувной продукции равен месяцу. В некоторых случаях продавец самовольно уменьшает этот срок;
  - Покупатель имеет право на возврат денежных средств, уплаченных за товар ненадлежащего качества. Обратите внимание, что продавец предлагает всегда заменить дефектный товар аналогичным;
  - Если получили отказ от продавца возвращать денежные средства, уплаченные за товар низкого качества, идите жаловаться в любую надзорную инстанцию или суд;
  - Перед написанием претензии продавцу изучите образец, который имеется в магазине.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» устанавливает гарантию на обувную продукцию, представленную в торговых точках по всей стране. Причем если был обнаружен недостаток после покупки, несите товар обратно с претензией. В претензии требуете вернуть денежные средства, уплаченные за обувь. А теперь рассмотрим, какие недостатки подлежат возврату.

***Требуйте денежные средства, если после покупки обнаружили следующие недостатки обуви:***

- Некачественный или неровный шов, а также нитки, которые торчат в разные стороны;

- Подошва плохо приклеена;
- Набойка на каблуке слабая;
- Материал, указанный на упаковке не соответствует фактическому (например, кожа указана на коробке, а фактически кожзаменитель);
- Обувь меняет цвет (течет, облазит, линяет);
- Правое и левое изделие различны, например, по оттенку.

Если вы столкнулись с одним из вышеперечисленных недостатков, то у Вас имеется вполне законный повод для возврата обуви продавцу.

## **В каких случаях обувь не подлежит возврату?**

***Давайте рассмотрим случаи, в которых даже некачественная обувь не будет подлежать возврату, замене или гарантийному обслуживанию:***

- Возврат обуви с недостатками, но по ней видно, что она использовалась не по назначению. Например, не в том сезоне, для которого предназначена.
- Недостатки обуви имеют механический характер или видны следы порчи обуви. Например, разрез, ожог и прочие. Если повреждения были получены в результате действий самого потребителя.
- Обувь повредилась после ремонта, которому она подверглась до возврата продавцу. Однако ремонт, который не нарушил целостность обуви не входит в этот случай.
- Если покупатель пропустил срок для гарантийного обслуживания, установленный производителем или продавцом, или срок установленный законодательством РФ.