

Претензия на возврат денежных средств образец



В ситуациях, когда потребителю была оказана некачественная услуга или же продан бракованный товар, он имеет право составить претензию на возмещение потраченной суммы денег. На данный момент образец заполнения такого документа в свободном доступе можно найти в интернете. Однако какова вероятность того, что первый попавшийся образец будет составлен грамотно? Именно поэтому прежде чем писать претензию и идти в торговую точку необходимо изучить некоторые нюансы вопроса, которые значительно упростят и облегчат процедуру.

Как правильно написать претензионное письмо на возврат потраченных средств?

Специалисты рекомендуют составлять претензию в письменной форме, включая в нее не только детали относительно определенной ситуации, но и перечень конкретных требований.

Существует несколько моментов, которые в обязательном порядке должны быть освещены в документе:

1. Полное название и фактический адрес торговой точки или места, где была оказана услуга или куплен некачественный товар.
2. Немного ниже укажите реквизиты заявителя (Ваши данные): контактная и личная информация согласно документам, удостоверяющим личность.
3. В центре бумаги пропишите название документа – «Претензия».

1. С нового абзаца изложите суть проблемы, а также всю информацию, которая тем или иным образом причастна к ситуации: когда и при каких обстоятельствах был куплен товар или оказана услуга, какова ее/его стоимость, был ли дан гарантийный срок, имеются ли какие-либо документы, подтверждающие предоставление услуг, или покупку товара и прочее.
2. С новой строки напишите, какие именно пункты вас не удовлетворили в проведенной процедуре или какие дефекты вы выявили в новой покупке.
3. Не забудьте в конце заявления указать ваши требования. Для того чтобы торговый представитель мог без труда понять, чего именно вы хотите, и максимально быстро удовлетворить требования, излагайте мысли лаконично и конкретно. К примеру, напишите о том, что желаете вернуть потраченные деньги, обменять бракованный товар на новый с перерасчетом. Также вы можете попросить повторного оказания услуги или же возмещения ущерба.

Самое главное – выбрать один вариант из вышеуказанных и четко ему следовать. Также не забудьте подкрепить свои слова выдержками из нормативно-правовых актов.

К примеру, если вы остановились на варианте с возвратом денежных средств, вы можете написать так:

«Исходя из своего права по ст. 18.1 Закона «ЗПП», я желаю отказаться от исполнения своих обязательств по установленному ранее между сторонами соглашению, требую провести экспертизу качества товара или услуги в течение 10 дней и вернуть полную стоимость, указанную в договоре».

Немного ниже напомните адресату о своем праве участвовать в процедуре экспертизы, а также напомните о том, что в случае просрочки 10-ти дневного срока экспертизы, торговый представитель обязан выплатить пени в размере 1% от полной стоимости товара.

Не забудьте отдельным пунктом вынести список сопутствующих документов, которые вы собираетесь приложить к претензии: любой вид чека, гарантийный талон, договор об оказании услуг. Прилагайте только копии документов, а оригиналы оставьте у себя на руках до полного выяснения обстоятельств.

Завершите претензию своей личной подписью и датой составления.

Помните, что претензию можно написать в произвольной форме, однако наличие всех вышеперечисленных пунктов должно быть основой вашего изложения.

Согласно действующему законодательству потребитель имеет право на замену бракованной покупки или возврат денежных средств за некачественное изделие. Выше мы рассмотрели образец составления претензии за некачественный товар.

Само заявление на возврат потраченной на товар суммы составляется только в случае, когда покупка оказалась бракованной или же не подошла потребителю по:

- Цвету;
- Габаритам;
- Форме;
- Размеру;
- Фасону;
- Фабричной комплектации;

Зачастую случаются ситуации, когда, только придя домой, покупатель осознает, что купленная вещь не совсем соответствует его ожиданиям. В таких случаях он имеет право в течение 14-ти суток с момента приобретения товара вернуть его в магазин и получить потраченные деньги.

Однако в этом случае необходимо соблюдать следующие условия:

- Товар не использовался;
- Покупка полностью сохранила свой первоначальный вид;
- На момент возврата товар находится в идеальном

состоянии;

- Присутствуют все заводские ярлычки и пломбы;
- Присутствует любой вид чека на покупку.

Претензия на возврат потраченной суммы в случае, когда была предоставлена некачественная услуга, составляется если:

- Качество услуги было ненадлежащим;
- Исполнитель не соблюдал сроки, указанные в документации;
- Исполнитель пренебрег выполнением хотя бы одного пункта договорных обязательств.

Претензия пишется в двух копиях, одна из которых отдается продавцу, а вторая остается на руках у заявителя с подписью или печатью принявшего лица.

Для подачи претензии существует несколько опций.

Первый вариант – вручить документ лично торговому представителю. В данном случае неважно кому именно из работников торговой точки вы отдадите претензию. Однако не забудьте удостовериться в том, что на втором экземпляре работник поставил отметку о принятии, а также указал свои личные данные, название должности и подпись.

Но на практике может произойти так, что работники организации могут отказать в принятии претензии. В таком случае отправляйте документы по почте заказным письмом с оповещением о достижении места назначения.

Также вы имеете право оставить претензию в магазине в присутствии двух свидетелей. При выборе данной опции обязательно укажите то, что документ был вручен при свидетелях. Последние также должны подписаться под вашей отметкой и указать свои контактные и паспортные данные. При выборе свидетелей помните о том, что в случае доведения дела до суда данные лица будут вызваны для дачи показаний.

Для того чтобы рассмотреть ваш документ и дать окончательный

ответ, торговому работнику дается ровно 10 суток. Если по истечении указанного срока вы не получили извещений от продавца и никаких действий с его стороны предпринято не было, то смело идите в суд.

В случае положительного решения суда, все расходы, возникшие ввиду проведения судебного разбирательства, обязан покрыть продавец. Более того, вы сможете вернуть не только потраченную сумму, но и потребовать оплаты пени за несоблюдение сроков и возмещение морального ущерба.

Вдобавок ко всему за добровольное несоблюдение действующего законодательства торгового представителя могут обязать выплатить штраф в размере половины суммы, по суду присужденной победителю.