

# Претензия на возврат товара ненадлежащего качества



Защита прав покупателя – одна из самых острых и актуальных проблем современной торговли. Из-за возрастающего спроса потребителей, зачастую можно натолкнуться на недобросовестных продавцов, реализующих некачественные подделки или предоставляющих некачественный сервис.

Несмотря на все меры по повышению грамотности населения в вопросах торговли, Инспекции, отстаивающие права потребителей, все еще отмечают большое количество обращений покупателей с просьбой разрешить спорные ситуации.

## Основные правила осуществления процедуры возврата бракованной продукции

Условия, сроки и основания для возврата товара прописаны в действующем законодательстве РФ.

Главным актом, регулирующим коммерческие взаимоотношения между торговым представителем и покупателем, является закон «О защите прав потребителей».

Для того чтобы юридически грамотно осуществить возврат некачественного товара, нужно обратиться к двум статьям вышеупомянутого закона – 18 и 25. Первая статья описывает права потребителя при возврате некачественного товара. Во второй детально изложены основания для возврата бракованного товара.

***Исходя из п.1 ст.18 закона «О защите прав потребителей» после приобретения некачественного изделия покупатель может***

### ***потребовать :***

- заменить бракованное изделие качественным аналогом;
- заменить некачественное изделие продуктом другой ценовой категории с перерасчетом стоимости;
- снизить стоимость товара пропорционально размеру брака;
- устранить дефект покупки за счет потребителя или потребовать оплаты ремонта товара, произведенного покупателем самостоятельно;
- отказаться от коммерческого соглашения с продавцом и потребовать возврата средств.

Также стоит отметить, что, если в процессе эксплуатации некачественного изделия потребителю был нанесен ущерб, он вправе потребовать у продавца возмещения дополнительных средств, о чем необходимо написать в претензии.

***В случае если после покупки товара Вами были обнаружены недостатки или существенные дефекты, согласно 18 статье закона «О защите прав потребителя» Вы можете:***

- Попросить продавца заменить покупку качественным схожим товаром;
- Попросить торгового представителя заменить бракованное изделие на другой товар, произведя перерасчет цен;
- Потребовать предоставления скидки;
- Устранить брак самостоятельно и попросить торгового представителя компенсировать затраты, или же попросить продавца устранить недостаток за его счет;
- Расторгнуть соглашение купли-продажи и вернуть потраченные средства.

Важно отметить, что в обязанности покупателя не входит доказательство наличия у товара дефекта, поэтому в случае возникновения сомнений, продавец должен назначить экспертизу. После оглашения результатов процедуры (при признании вины производителя) потребитель может попросить возврата денежных средств за бракованный товар, а также компенсацию убытков,

понесенных в виду использования некачественной продукции.

Закон гласит, что вернуть на полки магазина качественную пищевую продукцию невозможно. **Однако продукты питания, которые не годны к употреблению, с легкостью можно вернуть в магазин с учетом следующих обстоятельств:**

- У продукта истек срок годности;
- Наличие посторонних запахов (к примеру, весьма ощутимый запах плесени или гнили);
- Наличие странного цвета (в случаях, когда на упаковке производитель заявляет один цвет, а по факту покупатель обнаруживает совершенно другой);
- Негерметичная упаковка (многие продукты питания должны быть реализованы исключительно в плотной упаковке, так как вскрытые части упаковки способствуют размножению бактерий и порче продукта);
- Несоответствие описания продукции на этикетке и продукта в реальности (к примеру, производитель заявляет, что колбасный продукт должен иметь яркий багровый цвет, однако при вскрытии упаковки потребитель обнаруживает розоватый оттенок – данное несоответствие будет являться основанием для сдачи продукта обратно в торговую точку);
- Наличие насекомых в продукции (Зачастую такое происходит из-за того, что в ходе производства, хранения, перевозки товара были нарушены установленные правила. Употреблять данную продукцию не представляется возможным).

**Итак, если Вы обнаружили один из недостатков, перечисленных выше, Вы имеете полное право выбрать из следующих вариантов (согласно закону «О защите прав потребителей» о возврате продукции ненадлежащего качества):**

- Обменять испорченный продукт питания на качественный аналог;
- Потребовать возврата полной стоимости продукции;
- Потребовать предоставления скидки на товар;
- Требовать возмещения убытков, связанных с использованием

## непригодного товара

Последний пункт предусмотрен в таких случаях, когда в результате употребления испорченного продукта питания человек отравился или получил серьезные проблемы со здоровьем, которые требуют лечения в больнице. В данной ситуации потребитель имеет полное право требовать у магазина возмещения расходов на лекарства и лечение, а в случае получения отказа, отстаивать свои права в суде.

Основанием для искового заявления можно считать непредвиденную реакцию организма на продукт, купленный в магазине.

К примеру, употребив молочную продукцию, в рекламе которой, также, как и на этикетке, говорится о том, что данная продукция пригодна к употреблению людям с непереносимостью лактозы, потребитель получает расстройство желудка. Данный факт свидетельствует о том, что указанная на упаковке информация не соответствует действительности. В таком случае покупатель имеет право не только вернуть товар в магазин, но и потребовать компенсации средств, потраченных на лечение желудка.

Как правило, нет никаких особых требований к составлению заявления на возврат. Подобно любой подобной документации, делать это необходимо соблюдая общие требования официально-деловой переписки, а значит: излагать мысли лаконично, избегая расплывчатых формулировок.

Данного правила стоит придерживаться также в части, где излагаются обнаруженные в ходе эксплуатации недостатки: достаточно коротко и ясно изложить, что именно препятствует нормальному использованию купленного товара по назначению, и не приписывать свои домыслы и догадки.

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

Заявление на возврат, как правило, начинается с «шапки» –

адресной части, в которой заявитель должен указать свои данные и информацию о торговой точке. Для начала необходимо написать полное название магазина и его адрес, затем указать Ф.И.О. руководителя организации. Найти такие данные достаточно просто: на официальном сайте магазина или же сотрудники магазина должны указать данные на информационном стенде торговой точки. Если покупка была сделана у индивидуального предпринимателя, все данные обычно содержатся на кассовом чеке.

Ниже необходимо указать свои личные данные (согласно документу, удостоверяющему личность) и не стоит забывать про контактную информацию, по которой с Вами должен будет в случае чего связаться продавец.

Основная часть заявления подразумевает описание покупки (в соответствии с приложенной к ней документацией – артикул, марка, номер, комплектация и пр.), место и время совершения приобретения, а также обнаруженный Вами существенный брак. Также не забудьте подтвердить все вышеупомянутые данные кассовым или товарным чеком.

Отдельным предложением вынести, что из-за обнаруженных дефектов использовать товар по назначению не представляется возможным.

***Итак, завершить заявление необходимо требованием. В соответствии со ст.18 закона «О защите прав потребителей», при обнаружении недостатков у покупки потребитель может выбрать из следующих вариантов:***

- Заменить покупку моделью этой же марки, серийного номера, артикула;
- Заменить товар другим изделием с перерасчетом стоимости;
- Попросить продавца предоставить скидку;
- Потребовать незамедлительного устранения брака, а в случае, когда Вы собственноручно устранили поломку, необходимо запросить возмещения убытков;

- Отказаться от договора купли-продажи и потребовать покупателя вернуть полную стоимость покупки.

Также стоит отметить, что потребитель может взыскать с продавца возмещения убытков, которые возникли вследствие использования бракованного товара.

Также важным нюансом является тот факт, что в случае возврата крупногабаритной покупки, а также товаров, превышающих 5 кг, их транспортировку и доставку от дома покупателя до торговой точки должен оплатить продавец.

Не забудьте прикрепить копии всех сопутствующих документов, а также чеков к заявлению.