

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.