

# Претензия о некачественном товаре образец



В настоящее время не существует ни одного человека, который не посещал бы магазины, супермаркеты, гипермаркеты и подобные организации. Все чаще и чаще начали встречаться случаи, когда покупатель приобретает некачественный товар. В такой ситуации каждый старается вернуть купленный товар обратно в место приобретения.

При возврате некачественного товара нужно будет составить претензию, но, как правило, получается так, что покупатель встречает на своем пути к возврату некачественного товара массу препятствий. В частности, продавцы начинают придумывать причины, по которым они не могут принять товар обратно, например, покупатель не сохранил чек либо находят другие причины.

Также проблемой может стать то, что при возврате некачественного товара покупателю приходится заполнять много различной документации.

Обычно все эти трудности надуманы и просто на просто незаконны. Что это значит? Продавец в любой ситуации должен принять у покупателя некачественный товар, оформив все как положено и сделать возврат денег или заменить плохой товар на исправный. В случае приобретения некачественного товара нужно умело отстаивать свои законные права перед продавцом.

## Как пишется претензионное письмо о бракованном товаре?

При составлении претензии на некачественный товар обязательно обратитесь к закону «О защите прав потребителей», где указано,

что именно должно быть в претензии.

В частности, претензия должны быть составлена в 2 экземплярах, которые заполняются либо машинописным, либо рукописным способом.

Претензию пишите в произвольной форме, указывайте все необходимые данные и какие документы прикладываете. Первый экземпляр претензии вам нужно направить в организацию, к которой вы предъявляете претензию, а на другом экземпляре представитель этой организации должен поставить отметку о том, что претензия у вас принята, при этом обязательно должна стоять дата, когда претензия поступила в организацию. Вторым экземпляром вы забираете себе и храните дома.

Что именно писать в претензии? Начните написание претензии с заполнения «шапки», которая располагается в верхнем правом углу, там укажите кому направлена претензия, а именно, полное наименование организации, данные ее руководителя, адрес.

Затем впишите свои данные: полное ФИО, адрес проживания, номер телефона, можете также указать адрес электронной почты.

Далее, посередине листа укажите название документа заглавными буквами. После чего можете приступить к непосредственному написанию претензии, при этом суть претензии должна быть сформулирована четко и лаконично, содержа при этом указание на нарушенные права.

Не забудьте указать точное время, место, где и когда был куплен некачественный товар. Также обстоятельства его приобретения. Укажите цену товара и в чем заключается некачественность.

После изложения сути сделайте отдельным абзацем приложения к документу, в котором укажите документы, которые вы прикладываете к претензии, также можете указать, что у вас имеется двое (это минимум) свидетелей о приобретении вами некачественного товара.

Обязательно укажите в претензии чего вы хотите, а именно: заменить некачественный товар, отремонтировать его либо же хотите получить уплаченные денежные средства обратно. В конце листа поставьте дату составления претензии и свою подпись.

Срок, в течении которого претензия должна быть рассмотрена составляет один месяц, по истечению этого срока организация должна дать ответ на претензию.

1. При составлении претензии обязательно укажите, что у товара имеется существенный недостаток. Это необходимо для того, чтобы продавец не смог сказать, что недостаток товара является незначительным и отказаться от его замены.
2. Если при предъявлении претензии, продавец предлагает вам заменить купленный товар на схожий по качествам, но произведенный другим производителем или имеющий другие характеристики, в частности, более дорогостоящий (то есть вам еще нужно будет доплатить деньги) – в этом случае вы имеете право требовать, чтобы продавец вернул вам деньги. Помните, что продавец обязан произвести полноценную замену товара, то есть вам должны предоставить аналогичный товар, с такой же стоимостью и соответствующего качеству.
3. При подаче претензии прикладывайте к ней только копии документов, оригиналы которых должны храниться у вас.
4. Претензию составляйте в 2 экземплярах либо с оригинала снимите копию, которая и будет направлена продавцу. Оригиналы документов храните у себя, чтобы в случае судебного разбирательства вы могли ими оперировать. На экземпляре, который будет храниться у вас, должен обязательно стоять штамп о принятии организацией претензии.
5. Претензию вы можете отнести лично в организацию либо направить почтой.
6. В случае, если продавец отказывается принять у вас претензию, вы имеете право требовать у него объяснения

причин отказа в письменном виде. Если продавец отказывается давать такие объяснения, то вы, в присутствии двух свидетелей должны составить акт об отказе продавца. В нем обязательно укажите контактные данные обоих свидетелей, также они должны расписаться в акте. В дальнейшем этот акт направляется в суд.

7. В случае, если вы выбрали направление претензии посредством почты, то отправьте заказное или ценное письмо, которое будет с уведомлением о вручении.
8. Если вы решили самостоятельно подать претензию, то вручить ее нужно директору магазина или его секретарю, которые должны поставить роспись о получении. Не отдавайте претензию продавцу.
9. В случае, если по каким-либо причинам вам пришлось оставить претензию представителю организации, а не директору или секретарю, то вам нужно сделать это в присутствии как минимум 2-х свидетелей.

Для рассмотрения претензии покупателя на некачественный товар у продавца есть строго определенные сроки, которые могут изменяться в зависимости от ситуации.

Для замены товара на аналогичный у продавца есть 1 неделя, а в случае если требуется экспертиза, то срок увеличивается до 20 дней. В случае, если вы требуете у продавца возврата денежных средств, то срок рассмотрения претензии составляет 10 дней. Также следует не забывать об экспертизе.

***В законодательстве установлены следующие сроки:***

- В течение 3 дней (рабочих) после подачи претензии продавец должен предоставить покупателю аналогичное некачественному товару изделие во временное пользование;
- В случае, если оплата производилась безналичным способом, то для возврата денег устанавливается срок – 10 рабочих дней;
- Одна календарная неделя предоставляется продавцу на осуществление замены некачественного товара аналогичным

(если такой товар имеется у продавца в наличии), доставка товара в этом случае должна быть бесплатной;

- Один месяц, точнее 30 календарных дней, имеется у продавца на замену некачественного товара его аналогом, в том случае, если такого товара нет в наличии у продавца при получении претензии, доставка так же должна быть бесплатной;
- При проведении экспертизы срок для замены товара аналогичным устанавливается в 20 дней (календарных).

Максимальным сроком удовлетворения требований по претензии может быть 57 дней. Если результатом рассмотрения претензии продавцом ответ был отрицательный, то покупатель имеет право подать жалобу в суд.