

Претензия о возврате товара после ремонта



Ни один из потребителей не может быть застрахован от покупки некачественного товара, поэтому в наше время умение составлять претензию на возврат покупки – своего рода необходимость. Единственное, что требуется от покупателя для осуществления возврата товара – быть уверенным в своей правоте и знать действующее законодательство.

Одним из самых распространенных требований покупателя считается возврат товара на ремонт во время гарантийного срока. Согласно Закону, все затраты, связанные с ремонтом в этом случае, оплачиваются продавцом, изготовителем, импортером или лицом, которое несет ответственность за товар. Вполне естественно, что продавцы весьма неохотно идут навстречу покупателям и хотят уклониться от выполнения своих обязательств.

Итак, для того, чтобы суметь отстоять свои права и правильно организовать процедуру возврата, необходимо руководствоваться правилами, прописанными ниже.

Как правильно написать претензионное письмо о возврате приобретенной продукции после осуществления ремонта?

Как правило, для претензии характерна произвольная форма, однако для того, чтобы документ был оформлен в соответствии с законом, необходимо в обязательном порядке включить туда следующие пункты:

- Официальное название организации, куда направляется претензия;
- Ф.И.О. руководителя;
- Личные и контактные данные потребителя (Ф.И.О. и адрес проживания по факту);
- Информация об изделии (производитель, номер изделия, наименование модели и т.д.);
- Дата совершения покупки;
- Ее стоимость (цифрами и прописью);
- Причина написания документа (полное описание выявленных дефектов и брака, а также обстоятельства их выяснения; если товар был в ремонте, то укажите всю информацию относительно попыток устранения дефектов);
- Список требований (вернуть деньги, обменять на аналог, принять товар обратно в магазин);
- Дата составления документа;
- Личная подпись с расшифровкой;
- Список прилагающейся документации (копии документов, которые доказывают факт совершения покупки, наличия неисправности и прочее).

В основной части документа не забудьте указать, на какие именно нормативно-правовые акты Вы опираетесь, выдвигая то или иное требование. Данный пункт обязателен, так как Закон регламентирует обязанность торгового представителя соблюдать действующее законодательство (статья 309 ГК РФ).

В случае возврата покупки весом более 5 кг, укажите способ доставки товара от дома потребителя до торговой точки, так как Закон «О защите прав потребителей» обязывает продавца полностью взять на себя расходы по доставке товара (статья 18 пункт 7).

И напоследок, не включайте в повествование субъективную информацию, которая может помешать восприятию документа. Помните, что от того, насколько правильно, грамотно и лаконично Вы опишите свои требования, зависит исход дела.

Если Вы желаете сдать покупку в ремонт по гарантии, не забудьте о соответствующей документации. Сервисный центр или магазин должен выдать Вам квитанцию или же акт о приеме изделия на ремонт.

В данной бумаге должны быть указаны:

- Полное наименование принимающей организации (сервисного центра) и контактные данные (телефон, адрес);
- Ваши контактные и личные данные;
- Название товара в соответствии с сопутствующей документацией (модель, марка, серийный номер и так далее);
- Описание товарного вида изделия (наличие следов эксплуатации, царапин, повреждений корпуса и т.д.);
- Комплектация изделия (гарнитура, наушники, зарядка, защитная пленка и т.д.). Опишите абсолютно все, что Вы передаете в ремонт. Помните, что отсутствие оригинальной упаковки товара не дает права лицам, работающим в сервисе, отказать Вам в ремонте изделия.
- Цель приема товара (ремонт по гарантии или проверка качества изделия). Во втором случае не забудьте прописать, желаете ли Вы, чтобы был произведен ремонт некачественного изделия или нет. Данный пункт поможет Вам вернуть деньги или обменять изделие в случае несоответствия качества.
- Дата сдачи товара в магазин или центр. С этого момента принято отсчитывать сроки ремонта, поэтому удостоверьтесь в правильности даты.
- Перечень недостатков, которые Вы просите отремонтировать или устранить (максимально точно укажите все недостатки, чтобы избежать разногласий относительно произведенного ремонта).

Также при сдаче товара необходимо предоставить любой вид чека на покупку товара и его гарантийный талон. Для этого лучше заранее сделайте копии документов, а оригиналы оставьте при себе.

В случае если центр или магазин принимает только оригиналы, снимите копии и обязательно сохраните их до завершения ремонта. Только так Вы сможете обезопасить себя от недобросовестных работников торговли и защитить свои права в суде.

Согласно действующему законодательству существует два срока проведения ремонта товара по гарантии:

- В срок до 45 дней при наличии письменного соглашения о сроках ремонта;
- Незамедлительно (но в соответствии со сложностью и трудоемкостью предстоящего ремонта). Срок также не может превысить 45 дней.

Срок начинает считаться с момента передачи изделия потребителем в ремонтную организацию до возврата исправленного оборудования обратно в руки покупателю. Стоит отметить, что ни экспертиза, ни судебное разбирательство, ни проверка качества никак не могут влиять на срок. Однако на практике все же происходят случаи, когда продавец не может уложиться в срок.

Для этого необходимо знать, что согласно законодательству, у торговых представителей нет уважительных причин для отсрочки ремонта, даже если на момент принятия товара в центре отсутствовали детали, материалы, запчасти и пр. Поэтому данные основания никак не могут быть причиной для заключения дополнительного соглашения относительно продления сроков ремонта по гарантии.

Если продавец все-таки нарушает сроки, то есть несколько возможных опций:

- Продавец и потребитель составляют соглашение о продлении сроков (в добровольном порядке);
- ***Потребитель имеет право отказаться от ремонта и выдвинуть новые требования:***

1. Заменить товар на его аналог;

2. Заменить товар на изделие такой же марки, но другой модели, учитывая разницу в цене;
3. Вернуть потраченные деньги;
4. Потребовать предоставления скидки.

На основании вышесказанного можно сделать вывод о том, что иногда нарушение сроков позволяет потребителю выдвинуть более широкий ряд требований, чем при изначальном ремонте изделия, что является несомненным преимуществом.