

Претензия по браку товара



Каждый покупатель, в случае приобретения бракованного товара имеет право написать претензию. Данное право потребителя закреплено на законодательном уровне. Претензия по браку товара рассматривается продавцом либо производителем, после чего бракованный товар обменивается на идентичный либо возвращается полная стоимость покупки в денежной форме.

Как написать претензионное письмо по бракованной продукции?

Претензия, как правило, пишется на листе форматом а4.

В верхнем правом углу сначала укажите:

- название организации полностью;
- данные руководителя этой организации;
- реквизиты организации такие, как КПП, ИНН, юридический адрес;
- свое ФИО полностью;
- адрес проживания;
- номер телефона.

В центре листа укажите название документа заглавными буквами.

Затем напишите:

1. указанные в кассовом чеке, точную дату и время приобретения товара;
2. полное название товара;
3. размер;
4. цвет;
5. модель;
6. марку;
7. срок годности, установленный производителем.

Затем впишите полную цену покупки, если товар был приобретен по скидке, то обязательно отметьте это. Укажите дату, когда вами был обнаружен брак в товаре и в чем он заключается, опишите свои претензии.

Затем напишите, что хотели бы взамен бракованного товара получить точно такой же, по аналогичной цене, отметьте то, что если аналогичный товар предоставить вам у продавца нет возможности, то вы хотели бы получить денежные средства, потраченные на приобретение товара.

Укажите, что в случае неисполнения продавцом своих обязанностей вы готовы отстаивать свои законные права, подав жалобу в суд.

Запомните, если продавец нарушил закон, вы вправе претендовать на выплату неустойки. Размер неустойки зависит от цены на товар и равен 1% от этой суммы. В претензии сошлитесь на статью 18 закона «О защите прав потребителей».

На законодательном уровне закреплено, что с того момента, когда вы написали претензию, начинается отсчет семидневного срока для продавца на исполнение им своих обязательств по удовлетворению ваших требований по претензии.

Согласно закону «О защите прав потребителей», статье 21, если будет назначена экспертиза, то у продавца имеется обязанность известить вас о дате ее проведения. Бывают случаи, когда экспертиза должна быть проведена в двадцатидневный срок с момента подачи претензии, это касается категории непродовольственных товаров.

В заключение своей претензии обозначьте дату написания и поставьте свою подпись.

Приложите к написанному документу копии:

- кассового чека;
- гарантийного талона.

Не забудьте сохранить оригиналы этих документов, дабы в случае судебного разбирательства вы могли оперировать ими.

Если покупатель приобрел бракованный товар и выявил в нем недостатки после этого, он может вернуть приобретение в магазин, написав претензию.

Претензия должна быть рассмотрена продавцом либо производителем со дня покупки в течение срока гарантии или же в период до двух лет.

Права потребителя на законодательном уровне защищены такими основными законами, как:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон «О защите прав потребителей».

Основным положением Гражданского кодекса РФ является статья 475, в которой указана ответственность продавца за передачу не качественного товара. Статья 21 Закона «О защите прав потребителей» говорит о правилах замены товаров неподобающего качества.

Также не забывайте такие важные положения Гражданского кодекса, как статьи 309, 310, 503, в которых говорится о том, что свои обязательства продавец должен исполнять в соответствии с законом, также о неприемлемости в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств и о том, какие права имеет покупатель в случае продажи ему товара несоответствующего качества.

Обращаясь к Закону «О защите прав потребителей» обратите внимание на статью 18, где сказано о том, какие права есть у покупателей, в том случае, если они обнаружили какие-либо недостатки в своем приобретении, при этом важно помнить, что у покупателя даже есть право вернуть товар, если у него не сохранился кассовый или товарный чек.

Примечание: Претензию необходимо составлять со ссылкой на

нормативные акты и обоснованием.

1. Если покупателю не было заранее известно о недостатках купленного товара, то он имеет право сделать возврат покупки, потребовав при этом либо уменьшить стоимость, либо заменить товар на аналогичный. В случае если по причине брака в товаре, у покупателя появились убытки, то их возмещение возлагается на продавца или производителя.
2. У покупателя есть право требовать проведения экспертизы за счет продавца либо производителя, импортера. Во время проведения данной экспертизы покупатель имеет право присутствовать на всех этапах. В случае если экспертиза установит, что товар качественный, то покупатель обязан будет оплатить эту экспертизу.
3. В случае если бракованный товар является крупногабаритным, то есть более пяти килограмм, то доставка такого товара производится за счет продавца. Покупатель может и самостоятельно осуществить доставку, но предварительно обсудив сумму расходов на транспортировку с продавцом, так как последний возместит эту сумму покупателю.

В статье приведены основные права покупателей, практически все возможные спорные ситуации прописаны в вышеуказанных законодательных актах.