

Претензия по качеству обуви образец



В жизни каждого потребителя была ситуация, когда новая пара обуви стала не удачным приобретением, а источником проблем из-за наличия брака или различного рода дефектов. В данном случае у Вас есть право использовать гарантию и вернуть или обменять обувь. Данный документ должен быть выдан продавцом при покупке. Для того чтобы осуществить возврат или обмен некачественной обуви обратитесь в организацию, где было совершено приобретение вместе с претензией по качеству товара.

Как правильно составляется претензионное письмо по качеству приобретенной обуви?

- Составьте претензию на листе а 4, придерживаясь свободной формы письма. Согласно общеустановленным правилам оформления деловой документации укажите в правой верхней части бумаги реквизиты, название организации и ее адрес. Не забудьте включить данные лица, управляющего организацией (Ф.И.О, название должности). Немного ниже укажите свои личные и контактные данные. В середине листа напишите – «Претензия».
- В основной части документа укажите всю информацию касательно приобретения товара, не забудьте подкрепить все данные любым видом чека. В этой же части опишите недостатки или дефекты, которые были Вами обнаружены.
- Пропишите Ваши требования относительно неподходящей пары обуви, к примеру: заменить на аналогичную модель, снизить цену, отремонтировать или вернуть потраченные

деньги. Обязательно ссылайтесь на действующее законодательство, а именно на статью 18 пункт 1 Закона «О защите прав потребителей», согласно которому Вы имеете полное право на осуществление всех вышеуказанных операций.

- В заключении укажите дату, согласно которой продавец должен вынести свое решение (данные сроки установлены законом). Уведомьте продавца о том, что в случае отказа от исполнения обязательств с его стороны, Вы намерены обратиться в суд для дальнейших разбирательств. Также перечислите документы, которые Вы прикрепляете к претензии (любые виды чеков).
- Закончите претензию своей личной подписью и датой составления. Не забудьте продублировать экземпляр претензии, так как для предъявлений требований продавцу Вам необходимо будет иметь 2 экземпляра, на один из которых продавцом будет проставлена отметка о вручении, и он останется у Вас, а второй уйдет продавцу.

Обратите особое внимание на то, что претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых Вы отдадите продавцу, а второй с пометкой о вручении останется у Вас на руках.

Претензия, которая составлена в рамках законодательства и передается торговому представителю в разумные сроки, может помочь Вам отстоять свои права во всех спорных моментах, возникших между сторонами.

Несмотря на то, что для претензии характерна свободная форма изложения, не забудьте включить в документ все вышеуказанные моменты, которые несомненно помогут Вам в том случае, если недобросовестный продавец захочет обойти закон.

Исходя из основного закона торговли – Закона «О защите прав потребителей» (изданного 7 февраля 1992 года за номером 2300-1), гарантия на сезонные изделия (одежду, обувь и так далее) начинает считаться не со дня покупки, а с момента

начала соответствующего сезона года. Данные сроки также прописаны в законодательстве каждого субъекта Российской Федерации ввиду различия климатических условий.

К примеру, если согласно закону в Вашем городе гарантия на летние обувные изделия считается с 20 мая, то и гарантийный срок новых летних босоножек будет начинаться с данного числа.

Некоторые торговые точки предусматривают данный момент и отмечают начало сезона прямо в гарантийном талоне, идущем с обувью или одеждой в случае, когда покупка совершается заблаговременно до начала соответствующего сезона. Для этого потребителю необходимо прийти в магазин и предъявить продавцу пару обуви, которая не была в носке, для того, чтобы торговый представитель поставил метку в документах, фиксирующих дату приобретения. Однако Закон не предусматривает подобных требований, вследствие чего они являются необоснованными.

Не путайте сезонную обувь с разделением обувных моделей на подростковые, детские, спортивные или же повседневную. Согласно закону для каждой обувной категории применяются отдельные требования.

К примеру, модельная обувь должна быть выполнена в соответствии с ГОСТ-19116-2005(общие технические условия). А гарантия, распространяющаяся на модельную обувь, определяется материалом, из которого она выполнена.

Например:

- Гарантия на кожаную обувь 1 категории качества не может быть меньше 50 дней;
- Гарантийный срок обуви, подошва которой выполнена из полихлорвинила, полиуретана или кожи волокна, составляет 70 дней;
- Гарантия обуви высшей категории качества, подошва которой сделана из кожи – 60 дней;
- Гарантия обуви высшей категории качества с полихлорвиниловой или полиуретановой подошвой составляет

80 дней, отсчитывая с момента начала соответствующего сезона.

Также в законе помимо установления гарантийного срока относительно сезонности прописываются права потребителей на возврат или обмен бракованного товара, гарантийный срок которого закончился.

Статья 19, пункт 5 Закона предписывают, что потребитель вправе вернуть бракованный товар даже после того, как гарантийный срок обуви закончился, (в случае если его длительность составляла менее 2-х лет) если сможет доказать факт наличия производственных дефектов или брака по вине продавца. Данное право также частично регламентируется в 18 статье вышеупомянутого закона.

Официальным доказательством дефекта обуви, гарантия которой истекла, однако с момента покупки не прошло 2-х лет считается результаты экспертизы. Как правило, все расходы относительно проведения экспертизы изначально берет на себя покупатель, однако если согласно результатам будет доказан факт наличия производственного брака, продавец обязан возместить потребителю стоимость экспертизы.

Согласно главному закону, регулирующему коммерческие отношения продавца и потребителя, гарантия на обувь распространяется на весь сегмент, представленный в различных торговых точках. Соответственно, при покупке некачественной модели обуви покупатель вправе требовать возврата денежных средств, предъявив претензию о наличии дефекта. Однако дефекты также могут быть абсолютно разными. Так наличие какого брака позволяет вернуть товар в магазин?

Потребитель имеет право вернуть потраченную сумму за:

1. Некачественные швы, выполненные неровно, торчащие нити;
2. Плохо проклеенную подошву;
3. Плохую набойку на каблук;
4. Если есть какие-либо расхождения товара с сопутствующей

документацией в материале, к примеру, на деле обувь выполнена из кожзаменителя, однако производитель указал «натуральную кожу»;

5. Краска изделия не предназначена для длительной носки (линяет, облезает, смывается и пр.);
6. Модель обуви на одну ногу отличается по цвету от модели на другую ногу. К примеру, правый ботинок имеет темно-коричневый цвет, а оттенок левого – гораздо светлее.

Запомните, при наличии по крайней мере одного недостатка из вышеперечисленных Вы имеете полное право сдать обувь обратно в торговую точку и требовать возврата денежных средств.