

Претензия по качеству одежды образец



Законодательство Российской Федерации устанавливает для продавцов обязательное условие – продавать одежду, только соответствующую качеству. Одежда должна использоваться по назначению.

Некачественная одежда может содержать дефекты, возникшие во время производства или при транспортировке. К недостаткам можно отнести порванные швы, испорченную фурнитуру, пятна на ткани изделия. Для установления дефекта обязательно проводят экспертизу, в процессе проведения которой устанавливается истинная причина возникновения недостатка. Дефект может возникнуть во время производства или эксплуатации.

Производитель устанавливает гарантийный срок на каждый товар, за этот период покупатель может обратиться с претензией к производителю или продавцу. Гарантийный период начинает свой отсчет с момента приобретения товара покупателем.

Гарантийный срок для каждого вида одежды исчисляется индивидуально.

В случае неустановления гарантийного срока, потребитель обращается с претензией в течение 24 месяцев с момента приобретения товара, если обнаружился дефект.

Хотя, если момент приобретения, то есть покупки не зафиксирован, тогда срок начинает исчисляться с момента изготовления одежды.

У потребителя нет возможности обратиться с претензией, в том случае если он приобрел одежду, после того как продавец сообщил о дефектах предмета одежды.

Как правильно составить претензионное письмо по качеству приобретенной одежды?

Для удовлетворения Ваших требований в отношении некачественного предмета одежды, составьте на имя продавца или производителя претензию, в которой должна быть изложена вся суть Ваших требований.

Подача претензионного письма по качеству товара – это досудебное урегулирование конфликта, которое является важнейшим этапом для разрешения данной ситуации. Подача претензии является также обязательным этапом перед подачей заявления в суд, для защиты прав потребителя. Поэтому не стоит забывать о нем, когда обнаружили дефект в одежде.

Если претензия составлена грамотно со ссылками на соответствующие статьи закона, то на этом этапе чаще всего разрешение конфликта будет достигнуто. Если же продавец не идет на мирное урегулирование конфликта, значит грамотно составленное претензионное письмо значительно сокращает денежные затраты во время судебного разбирательства.

Для составления претензионного письма не имеется специальной формы, хотя имеются данные, которые должны обязательно присутствовать в нем:

- Наименование юридического лица (название магазина, не обязательно указывать директора).
- Данные о покупателе, включая адрес, номер и e-mail, для связи.
- Данные о предмете одежды, что, когда и где было куплено, причину возврата.
- Требование покупателя: возврат денежных средств, замена одежды аналогичной и пр. Желание присутствовать во время экспертизы, а в связи с этим просите проинформировать о месте, дате и времени проведения экспертизы.

- Намерение покупателя в случае неудовлетворения продавцом требований обратиться в суд и взыскать дополнительные неустойки и компенсации.
- Перечень прилагаемых документов к претензии (копии платежных документов, гарантийного талона, и прочих документов, подтверждающих факт покупки товара у данного продавца и недостатков товара).
- Подпись заявителя и дата составления претензии.

Обязательно в текст претензии включайте ссылки на законодательство Российской Федерации, которое защищает права потребителя, чтобы продавец понимал, что имеет дело со знающим человеком.

Претензионное письмо составляется в двух экземплярах, один для продавца, другой для потребителя. На экземпляре потребителя продавец в получении товара и своего экземпляра претензии проставляет отметку о получении.

Если продавец отказывается получать свой экземпляр претензии, направляйтесь в ближайшее почтовое отделение и отправьте одежду и претензию с уведомлением на адрес юридического лица, который можно посмотреть в уголке потребителя.

Давайте рассмотрим возможные варианты решения проблемы, если вы обнаружили недостатки в приобретенном предмете одежды:

- Заменить одежду с недостатками на аналогичную одежду.
- Заменить одежду на подобную, только другого фасона.
- Снизить стоимость одежды с недостатком.
- Устранить недостатки одежды продавцом бесплатно, или возместить потраченные деньги на устранение этого дефекта.
- Вернуть потраченные денежные средства за одежду.

При замене одежды другой обязательно производится перерасчет стоимости.

Важно! Не стоит забывать, что предъявить претензию потребитель

может только в течение гарантийного срока на одежду, если таковой не установлен, значит, в течение 24 месяцев со дня покупки одежды.

Не стоит забывать, что некоторые предметы одежды требуют ухода, вне зависимости это специализированная форма или же одежда для повседневной носки или спортивных занятий.

Давайте рассмотрим эти правила:

- Обычная одежда. При намокании просушите ее, но не перегревайте, а также необходимо соблюдать требования по уходу, хранению и применению одежды;
- Верхняя одежда. Чистка, глажка, сушка, в соответствии с той информацией, которая предоставляется во время покупки. Чаще всего использование специального порошка.
- Верхняя одежда для спорта. Уход такой же как и в предыдущем пункте.
- Термобелье, нижние белье, носки возврату в магазин не подлежат, используются с учетом правил.
- Перчатки и головные уборы. Уход осуществлять с учетом требований производителя.

На товары с недостатками также имеется гарантийный срок, но он действует ограниченно, и исчисляется с момента приобретения.

Давайте рассмотрим, что не включает в себя понятие гарантийный износ:

- Одежда изнашивается в период эксплуатации;
- Потертости, разрывы, порезы;
- Выгорания и выцветание ткани;
- Образование катышков;
- Образование дефектов, после неправильного использования одежды
- Сломанная фурнитура.

В случае установления гарантийного срока на товар, он передается покупателем продавцу. Для того чтобы установить

причину недостатка, проводится независимая экспертиза. Для проведения экспертизы одежда должна быть подготовлена, вне зависимости от степени повреждения. В случае подтверждения недостатка, продавец проводит ремонт, заменяет одежду аналогом или возвращает покупателю уплаченные деньги за товар.