

Претензия по некачественному товару



На сегодняшний день практически каждый потребитель сталкивался с покупкой некачественного товара.

Как правило, единственным правильным решением становится возврат товара обратно в магазин.

Однако возникает вопрос: «Какие правила необходимо соблюдать при составлении претензии, чтобы максимально быстро вернуть деньги за бракованный товар?». Зачастую при возврате товара покупатели сталкиваются с множеством трудных моментов.

К примеру, торговый представитель может отказать в требовании возврата на основании отсутствия чека. Или же для возврата товара требуется определенный пакет документов, на сбор которого уйдет слишком много времени.

Однако на практике все вышеупомянутые причины являются незаконными, так как продавец обязан принять товар у покупателя и осуществить возврат или обмен. Именно поэтому стоит досконально изучить законодательство перед походом в магазин.

Как правильно составляется претензионное письмо по бракованному товару?

Претензия, как правило, составляется в двух экземплярах и в произвольной форме.

Для подачи документа существует два общепринятых способа:

Подача претензии лично торговому представителю. В этом случае Вы должны отдать один экземпляр сотруднику торговой точки, а на втором попросить продавца оставить печать входящего документа, номер и дату получения. Данная копия должна остаться у Вас на руках, так как в случае дальнейших разногласий с продавцом Вы должны будете предъявить данный документ в суде.

Претензия отправляется по почте заказным письмом с уведомлением. Если Вы выбрали данную опцию, не забудьте забрать чек и прочие документы, выданные почтой. Все эти бумаги пригодятся Вам в суде, чтобы подтвердить факт получения второй стороной претензии.

В претензии необходимо указать следующие данные:

- В адресной части укажите контактные данные организации, которой адресуете претензию (Ф.И.О. генерального директора, полное наименование предприятия, адрес), а также свои личные и контактные данные.
- В середине листа напишите слово «Претензия».
- В основной части изложите суть дела: избегайте лишней субъективной информации, а также ненужных деталей. Включите в описание факты, необходимые для решения вопроса: номера соглашений, договоров, даты, чеки и пр.
- Отдельной строкой пропишите «Требую».
- Далее укажите требования, предъявляемые к адресату: вернуть денежные средства, обменять изделие и прочее, ссылаясь на статьи закона «О защите прав потребителей».
- Обязательно пропишите то, что в случае, если разногласие не будет достигнуто, Вы обратитесь в вышестоящие инстанции для защиты собственных прав.
- Поставьте дату и личную подпись.
- Приложите к документу все необходимые бумаги, относящиеся к делу: копии чеков, талонов, квитанций и т.д.

Помните, что при отсутствии любого вида чека Вы также имеете

право на возврат или обмен товара и торговый представитель не может отказать Вам в удовлетворении требований. Доказать факт совершения приобретения Вы можете другими способами: предоставьте показания двух свидетелей, присутствовавших на момент покупки в магазине.

С момента подачи претензии у торгового представителя есть 30 суток, чтобы вынести решение. Если продавец нарушает установленные сроки, смело идите в суд.

1. При описании дефекта обязательно укажите, что выявленный изъян можно считать СУЩЕСТВЕННЫМ. Иначе Вы даете продавцу шанс утверждать, что недостаток является незначительным.
2. Полноценной считается замена товара на качественный аналог из той же ценовой категории. В случае, когда производится замена на более дорогую модель или же товар другого производителя с доплатой – Вы можете потребовать возврат всей суммы.
3. Ни в коем случае не отдавайте вместе с претензией оригиналы документации. Оставьте их при себе.
4. По такому же принципу продавцу вручается не оригинал, а Вами снятая копия претензии. Все оригиналы могут понадобиться Вам при решении разногласий в суде. Проверьте претензию, которая остается у Вас на руках, на наличие регистрационного номера предприятия торгового представителя.
5. Отдать претензию можно не только лично в руки торговому представителю, но и отправить ее почтой.
6. В случае, когда продавец отказывается принять претензию, потребуйте от него письменного отказа. Если торговый представитель не желает его Вам предоставить, составьте акт об отказе в присутствии двух свидетелей. В нем укажите все детали происшествия, а также контактные данные свидетелей и смело направляйте составленный документ в суд.
7. Если Вы желаете воспользоваться услугами почты,

выбирайте вариант отправки заказным письмом или ценным. Потребуйте уведомление о вручении.

8. Не стоит отдавать претензию торговому представителю. Вручите все документы руководителю организации или его доверенному лицу под подпись и дату.
9. Если у Вас нет вариантов, кроме как вручить претензию представителю организации, также засвидетельствуйте данный процесс с помощью 2-х человек.

После вручения претензии торговому представителю, необходимо ожидать окончательного решения. Для этого законодательство установило определенные сроки, которые могут варьироваться в зависимости от обстоятельств.

К примеру, при обычном обмене товара продавцу дается всего лишь неделя, а в случае необходимости проведения экспертизы срок может увеличиваться до 20 суток. Возврат же торговый представитель вправе осуществить в течение 10 дней.

В данном контексте стоит обратить внимание на сроки проведения экспертизы. Согласно законодательству:

- 3 суток для предоставления потребителю аналогичной модели для временной эксплуатации;
- 10 суток для расторжения согласия и возврата потраченной потребителем суммы денег (безналичный расчет);
- 7 суток для замены товара на аналог при наличии такового у продавца (доставка товара осуществляется полностью за счет торгового представителя);
- 30 суток на замену покупки полным ее аналогом в случае, когда в торговой точке и на складе у продавца отсутствует данная модель в момент обращения потребителя (доставка осуществляется полностью за счет торгового представителя);
- 20 суток на замену товара его полным аналогом с учетом сроков экспертизы.

Итак, согласно вышеупомянутым данным, самый большой срок

рассмотрения вопроса может занять 57 суток. Если же продавец и покупатель, в конечном счете, не смогут прийти к консенсусу и товар не будет заменен или возвращен, то покупатель может смело обращаться в суд.